المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج



تقويم بعض جوانب التفاعل الاجتماعي بين الحجاج ومقدمي الخدمة لهم من وجهة نظر الحجاج

حج ١٤١٩هـ

إعداد

أ.د عبدالحكيم موسى مبارك

د.سامي ياسين برهمين

شوال ١٤٢٠هـ

الفصل الأول

مقـــــدمـــة

١-١ استهلال

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد

يعتبر موسم الحج بيئة عظيمة من الناحية المعنوية والمادية للتفاعل بين ضيوف الرحمن حجاج بيت الله الحرام والمواطنين والمقيمين المساهمين في تقديم الخدمات بكافة أنواعها وأشكالها والمرتبطة بخدمات استقبال الحجاج، وخدمات نقلهم (عبر وسائط النقل المعروفة) وخدمات المكاتب الميدانية لمؤسسات الطوافة وخدمات البيع، وخدمات مكاتب الأدلاء بالمدينة المنورة، وخدمات رجال الأمن المرتبطة بشئون الحج.

وهذه الدراسة تحاول تقويم التفاعل الإنساني الذي يحدث بين إنسان قادم بخلفيات ثقافية واجتماعية وتعليمية مختلفة والإنسان الذي يقدم له الخدمات التي يحتاجها في إطار إنساني وحضاري بطريقة تساعد على ترك انطباعات إيجابية لدى متلقيها. ومن المعروف أن الانطباعات الناتجة (الإيجابية والسلبية) من هذا التفاعل تكون على هيئة أحكام وتعميمات تطلق من الضيوف الكرام عند العودة إلى ديارهم على أبناء المجتمع السعودي بصفة عامة ومقدمي الخدمات بصفة خاصة، فإذا كانت الانطباعات إيجابية لدى الحجاج تكون تعميماتهم وأحكامهم إيجابية، أما إذا كانت غير ذلك فتكون أحكامهم سلبية رغم الأموال الضخمة والجهود والخدمات المضنية والمبذولة من قبل الدولة بهدف تسهيل وتيسير أداء الحج.

إن الأرقام والإحصائيات المرتبطة بهذا الشأن هي شواهد علمية ومنطقية على توجيهات ولاة الأمر في هذه البلاد الكريمة تجاه استمرار تطوير المرافق والخدمات بشكل مكثف وبما يؤدي إلى تسهيل وتيسير أداء الحج للقاصدين إليه. ورغم أهمية إيجاد المرافق والخدمات من الناحية المادية والبشرية إلا أن التفاعل الاجتماعي بين الطرفين القائم على حسن المعاملة والمتمثل في إبراز السلوكيات المعيارية

(الأخلاقية الإنسانية) الحضارية أثناء التعامل بين مقدمي الخدمات ومتلقيها يعتبر أمراً في غاية الأهمية وذلك للأسباب التالية:

١. أنه تأكيد على اتباع توجيهات الله سبحانه وتعالى الموجودة في كتابه العظيم والمتمثلة في قوله تعالى: ﴿ **إنما المؤمنون إخوة** ﴾ الحجرات آية (١٠). ﴿ **والمؤمنون والمؤمنات بعضهم أولياء بعض يأمرون بالمعروف وينهون عن المنكر ويقيمون الصلاة ويؤتون الزكاة ويطيعون الله ورسوله أولئك سيرحمهم الله إن الله عزيز حكيم** ﴾ التوبة آية (٧١). ﴿ **وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان** ﴾ المائدة آية (٢).

٢. وتأكيد على اتباع هدى رسول الله صلى الله عليه وسلم المتمثل في الأحاديث الكريمة التالية:
- عن أبي موسى الأشعري رضى الله عنه قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم (المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً) متفق عليه.
- عن النعمان بن بشير رضى الله عنه عن النبي صلى الله عليه وسلم قال (مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم كمثل الجسد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى) متفق عليه.
- عن ابن عمر رضى الله عنهما أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال (المسلم أخو المسلم لا يظلمه ولا يسلمه، من كان في حاجة أخيه كان الله في حاجته ومن فرج عن مسلم كربة فرج الله عنه بها كربة من كرب يوم القيامة ومن ستر مسلماً ستره الله يوم القيامة) متفق عليه.
- عن أبي هريرة رضى الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم (لا تحاسدوا ولا تناجشوا ولا تباغضوا ولا تدابروا ولا يبع بعضكم على بيع بعض وكونوا عباد الله إخوانا، المسلم أخو المسلم لا يظلمه ولا يخذله ولا يحقره، التقوى هاهنا ــ ويشير إلى صدره ثلاث مرات ــ بحسب امرئ من الشر أن يحقر أخاه المسلم، كل المسلم على المسلم حرام: دمه وماله وعرضه) متفق عليه.

٣. الحجاج هم رسل مجتمعاتهم في موسم الحج والتعامل معهم وفق إطار انساني حضاري بطريقة متقنة واجب ديني أولاً وواجب وطني ثانياً، يعزز توجيهات الدولة الأساسية بشأن أهمية خدمة الحجاج وتيسير وتسهيل أداء مناسكهم.

٤. أن حسن التعامل والتفاعل يولد انطباعات إيجابية لدى الحجاج، ويؤدي إلى حملهم صورا وذكريات جميلة طيبة عن هذه البلاد وأهلها.

٥. أن إتقان مقدم الخدمة لعمله بحرفية يؤدي إلى زيادة تفاعل الحجاج الإيجابي، وتتولد لديهم انطباعات إيجابية تجاه الخدمة ومقدمها بصورة مؤثرة.

٦. أن التفاعل الاجتماعي يحدث دائما في وسط اجتماعي مكوناته الأساسية البشر، فالفرد يشعر بالآخرين ويتوقع منهم أنواعاً من السلوكيات الإنسانية وفقا لقيمه الثقافية والاجتماعية والاقتصادية ....الخ ودرجة تفاعله تعتمد كثيراً على ما يلي

أ. مدى الاتفاق والاختلاف بين البيئة الاجتماعية قيمياً (قيم مطلقة + قيم نسبية).

ب. مدى الاختلاف بين توقعاته وآماله ودرجات تحققها على أرض الواقع، فالتوقعات تكون في السلوكيات العامة مثل حسن المعاملة ودرجات التعاون والتقدير الشخصي، ودرجات الإتقان للأعمال والمهام والوظائف وفق المعايير المتعارف عليها، والتعاطف والقيام بالواجبات وإعطاء الحقوق .....وتكون ثمرة التفاعل إما إعجاباً أو سخطاً أو عدم رضى.

٧. أن توفر مثيرات التفاعل الاجتماعي الإيجابي (مثل الابتسامة، الدعابة، الكلمة الطيبة.. الخ) لدى مقدمي الخدمات تكون بمثابة فرص للدعاية والإعلام بطريقة إيجابية مستقطبة ومحببة وتسهل كذلك أداء مهمتهم في خدمة الحجاج.

٨. أن توفر مثيرات التفاعل الاجتماعي الإيجابي لدى مقدمي الخدمات في أغلب الأحوال لا يأتي عفوياً بل يكون نتيجة الإعداد والتدريب المتقنين.

١-٢ مشكلة الدراسة

يقدم إلى المملكة العربية السعودية سنوياً أكثر من مليون حاج ممثلين لأوطان المسلمين في مشارق الأرض ومغاربها وبخلفيات عمرية وتعليمية واجتماعية وثقافية واقتصادية متعددة ومتنوعة، وتبذل حكومة المملكة الغالي والنفيس في جعل أمور الحج والمناسك ميسورة ومسهلة لكافة الحجاج ويحتاج الحجاج منذ قدومهم حتى مغادرتهم إلى خدمات عديدة مرتبطة بالاستقبال والنقل والإسكان والتسوق وأداء النسك والأمن، ويقدم تلك الخدمات أبناء هذا الوطن متعاونين مع بعض المقيمين الموظفين وهم أيضاً بخلفيات عمرية وتعليمية واجتماعية وثقافية واقتصادية متعددة ومتنوعة. إن تقديم تلك الخدمات في إطار إنساني حضاري بطريقة متقنة يعزز من درجات التفاعل الاجتماعي الإيجابي بين الحجاج ومقدمي الخدمات ويسهل أداء المهمة.

وتتحدد مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية:

س١. ماخصائص الحجاج (عينة الدراسة) المرتبطة بما يلي:

أ. العمر. ب. مؤسسة الطوافة. ج. مستوى التعليم.

د. العمل الحالي. هـ. خبرة السفر. و. مدة الإقامة بالمملكة.

س٢. ما سمات التفاعل الاجتماعي بين مقدمي خدمات استقبال الحجاج عند الوصول من وجهة نظرالحجاج؟

س٣. ما سمات التفاعل الاجتماعي بين سائقي المركبات والحجاج عند الوصول من وجهة نظر الحجاج؟

س٤. ما سمات التفاعل الاجتماعي بين الباعة والحجاج من وجهة نظر الحجاج؟

س٥. ما سمات التفاعل الاجتماعي بين أعضاء مكاتب الخدمة الميدانية لمؤسسات الطوافة بمكة المكرمة والمشاعر المقدسة والحجاج من وجهة نظر الحجاج؟

س٥. ما سمات التفاعل الاجتماعي بين أعضاء مكاتب الأدلاء بالمدينة المنورة والحجاج من وجهة نظر الحجاج؟

س٦. ما سمات التفاعل الاجتماعي بين رجال الأمن والحجاج من وجهة نظر الحجاج؟

س٧. ماهي حصيلة التفاعل الاجتماعي للحجاج من وجهة نظرهم؟

س٨. هل هناك اختلاف بين سمات التفاعل الاجتماعي بين مقدمي الخدمات والحجاج وفقاً لخصائص الحجاج التالية:

(أ) الحج برفقة العائلة (ب) الفئات العمرية (ج) مستوى التعليم (د) الخبرة في السفر قبل الحج.

١-٣ أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التالي:

١. تحديد سمات التفاعل الاجتماعي بين مقدمي بعض الخدمات المهمة والحجاج، بما يؤدي إلى إعطاء مقدمي الخدمات صورة عن أدائهم بهدف تعزيز الإيجابيات وتلافي السلبيات وتطوير الخدمات بأبعادها الإنسانية والمعنوية.

٢. تحديد مستوى أداء بعض الخدمات الأساسية بأبعادها المعنوية من وجهة نظر الحجاج.

٣. تحديد الإيجابيات والسلبيات في التفاعل الاجتماعي بين مقدمي الخدمات والحجاج يؤدي إلى تحديد أوجه النقص لهذا الجانب المهم في صناعة وتقديم الخدمات.

١-٤ أهمية الدراسة

تعتبر هذه الدراسة مهمة للأسباب التالية:

١. لكونها الأولى على مستوى المملكة العربية السعودية حيث لم يتطرق إلى موضوعها أي باحث سابق (في ضوء المعلومات المتاحة للباحثين).

٢. أن نتائج الدراسة ستفيد كثيراً في تلافي بعض السلبيات المصاحبة في عملية تقديم الخدمات والمرتبطة بالجوانب المعنوية (غير الملموسة).

٣. أن نتائج الدراسة ستحدد مستويات استحسان الحجاج لمدى إتقان مقدمي الخدمات لمتطلباتها.

٤. أن الدراسة ستلقي الضوء على قضية في غاية الأهمية ولها انعكاسات كبيرة على البلاد وأهلها من منظور مجتمعات العالم الإسلامي.

١-٥ إجراءات البحث

١. تم تصميم استبانة تكونت من ثمانية أجزاء تغطي اسئلة البحث (انظر الملحق).

٢. تم تحديد الصدق الظاهري للاستبانة من خلال أخذ آراء بعض المحكمين من المختصين المشاركين في تنفيذ أبحاث معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج عام ١٤١٩هـ.

٣. تم اختيار عشرة طلاب جامعيين مدربين يتحدثون اللغات العربية والإنجليزية والفرنسية والأردو والملايو والهوسا ولعدم توفر طالب يتحدث اللغة التركية ترجمت الاستبانة إلى اللغة التركية بواسطة د. سعد الدين أو نال (التركي الأصل-الباحث بمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج).

٤. ورغبة في أن يكون الحاج المشارك في الدراسة قد جرَّب معظم الخدمات المقدمة له فقد بدأ التطبيق الفعلي لأداة البحث (الاستبانة) على الحجاج بمنى يوم السبت ١٤١٩/١٢/١٠هـ، وكانت حصيلة اليوم الأول ٢٢٠ استبانة، وكانت حصيلة اليوم الثاني ١٤١٩/١٢/١١هـ ٢٧٤ استبانة وكانت حصيلة بقية الأيام ٥٣٦ استبانة، واستبعدت (٢٤) استبانة عند إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي لعدم اكتمال بياناتها.

٥. كانت عينة الدراسة الفعلية (١٠٠٦حاجاً) وهي عينة معبرة حسب المعايير الإحصائية.

٦. المعالجات الإحصائية: لتحليل المعالجات الميدانية تم استخدامات المعالجات الإحصائية التالية:

أ. التكرارات والنسب المئوية والأشكال البيانية.

ب. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

ج. اختبار (ت) للمقارنات بين فئتين.

د. اختبار (ف) للمقارنات بين ثلاث فئات فأكثر.

٧. لمعرفة ثبات الاستبانة، تم حساب معامل ألفا باستخدام معادلة Kuder- Richardson ، وكـــانت قيمة ألفا الكلية لكافة أبعاد الاستبانة = ٠,٩٤٢٣ (انظر الجدول رقم (١)) وتعتبر هذه القيمة عالية ومقبولة بشكل كبير في أدوات قياس الاتجاهات.

جدول رقم (١) يبين قيم معاملات ثبات محاور الدراسة :

م	البيان	أفراد العينة	عدد البنود	معامل الثبات
١	بنود وصف مسؤولي المطار	٩٣٦	١٢	٠,٨٧٢٥
٢	بنود وصف السائقين	٩٤٧	١٠	٠,٨٥٦٥
٣	بنود مسئولي مكتب الخدمة الميدانية للطوافة	٩٢٨	١١	٠,٨٩٥٢
٤	بنود وصف الباعة	٩٢٦	١٠	٠,٨٧٩٩
٥	بنود وصف مسئولي مكتب الأدلاء بالمدينة	٨٥٢	١١	٠,٩١٧٩
٦	بنود وصف رجال الأمن	٩٣٦	٨	٠,٨٨٤٦
٧	بنود حصيلة التفاعل الاجتماعي	٩٣٣	٨	٠,٧٦٨٨
٨	الثبات الكلي	٧٤٣	٧٠	٠,٩٤٢٣

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

٢-١ مقدمة

يتناول الإطار النظري للدراسة الموضوعات التالية:

أ. مفهوم الحج وشروطه ومميزاته الثقافية والاجتماعية.

ب. مفهوم السياحة ـــ وخاصة العلاقات الاجتماعية للسائح وعوامل تطوير السياحة من هذا المنظور.

ج. مفهوم التفاعل الاجتماعي ـــ متطلباته.

د. منطلقات أخرى أساسية للدراسة.

٢-٢ مفهوم الحج

الحج هو الركن الخامس من أركان الإسلام وفرض بقول الله تعالى في سورة آل عمران، آية ٩٧ **﴿ ولله على الناس حج البيت من استطاع إليه سبيلا ومن كفر فإن الله غني عن العالمين ﴾** فالحج لغة القصد، واصطلاحا قصد مكة المكرمة، لأن عبادة الطواف والسعي والوقوف بعرفة وسائر المناسك، استجابة لأمر الله وابتغاء مرضاته. (سيد سابق، ١٣٩١ هـ، ص٦٢٥).

ويعتبر الحج من أفضل الأعمال في حياة المسلم، كما جاء في صحيح الإمام البخاري من حديث صحيح رواه أبو هريرة رضى الله عنه – قال " سئل النبي ﷺ أي الأعمال أفضل؟ قال إيمان بالله ورسوله، قيل: ثم ماذا؟ قال: جهاد في سبيل الله قيل: ثم ماذا؟ قال: حج مبرور " .

وأورد الإمام النووي (في كتاب الحج) حديثاً رواه أبو هريرة رضي الله عنه قال: " خَطَبنا رسول الله ﷺ فقال: " يا أيها الناس إن الله قد فرض عليكم الحج فَحجُوا ، فقال رجل: أكل عام يا رسول الله؟ فسكت حتى قالها ثلاثاً، فقال رسول الله ﷺ: " لو قلت نعم لوجبت ولما استطعتم " ثم قال

" ذروني ما تركتم، فإنما هلك من كان قبلكم بكثرة سؤالهم، واختلافهم على أنبيائهم، فإذا أمرتكم بشيء فأتوا منه ما استطعتم، وإذا نهيتكم عن شئ فدعوه ".

والحجاج والعُمّار هم ضيوف الله تعالى وفقاً للحديث الذي رواه أبو هريرة عن رسول الله ﷺ قال "الحجاج والعمار وفدُ الله إن دعوه أجابهم وإن استغفروه غفر لهم " (سيد سابق،١٣٩١هـ ص٦٢٧).

٢-٣ مميزات الحج الثقافية والاجتماعية

أورد الشيخ صالح بن حميد (١٤١٦هـ ص ١٦-١٧) مجموعة من مميزات الحج الثقافية والاجتماعية وهي:

١. أن كل ما في الحج يدعو إلى الوحدة والتوحيد.

٢. أنه يتخطى حدود البيئة والجنس واللغة وهو توكيد للوحدة الجامعة لكل من ينتسب لهذه الامة.

٣. تشهد فيه الأمة منافع لها، منافع في دينها ودنياها وأهلها وكل ميادين حياتها في هذا الصعيد الطاهر المقدس.

٤. في الحج يتصل العبد بربه اتصالاً خاصا من خلال الشعائر الخاصة من الطواف والسعي والوقوف في هذه المواقف الخاصة في عرفة ومزدلفة ومنى.

٥. الحج عبادة تجمع بين مظاهر الوحدة والأخوة والمساواة وحدة تتلاشى فيها عناصر التميز من الجنس واللون والوطن وأخوة يتجسد فيها الحب والتعاون وحسن التعامل.

٦. الحج فريضة يتم فيها أضخم حشد يضم أهل الإسلام من المشرق والمغرب في مكان معلوم وزمان معلوم يجعل هذا اللقاء بين أجناس المسلمين أمراً محتوماً.

٧. الحج فريضة يخلع فيها الحاج لباسه الوطني ليرتدي الزي الموحد (لباس الإحرام) وينخلع من كل شعار أو نداء ليلهج بنداء واحد وشعار موحد شعار الدين والملة (لبيك اللهم لبيك لبيك لا شريك لك لبيك إن الحمد والنعمة لك والملك لا شريك لك).

٢-٤ مفهوم السياحة

إن المفهوم اللغوي لمصطلح السياحة يعني التجوال حيث إن عبارة ساح في الأرض تعني ذهب وسار على وجه الأرض وفي اللغة الإنجليزية عبارة TO TOUR تعني يجول أو يدور.

وقد أوردت هدى لطيف (١٩٩٤، ص ص١٠ ــ ١٤) تعريفات عديدة لكل من جويير فروكر (١٩٠٥م)، وهيرمان فون شوليرون (١٩١٠ هـ) ، وجلاكسمان (١٩٣٥م) ، وليفين نيزارول (١٩٣٨م) ، وجولدن (١٩٣٩م) ، وترويخري (١٩٤٠م) ، ودي ماير (١٩٥٢م)، بيرنيكر (١٩٦٤م) ، وبيتر جريج (١٩٧٠م) وركزت تلك التعريفات على ما يلي

أ. الذهاب أو الانتقال من مكان إلى آخر للحصول على الراحة والاستجمام والإحساس بجمال الطبيعة.

ب. الإقامة المؤقتة في منطقة معينة وكافة العمليات الاقتصادية المرتبطة بها.

ج. مجموعة العلاقات المتبادلة بين الزائرين والسكان المقيمين بصفة دائمة.

د. جميع الأنشطة غير الربحية التي يقوم بها الإنسان بعيداً عن مقر إقامته الدائمة.

هـ. مجموعة العلاقات والظواهر السلوكية التي تنشأ من السفر والإقامة المؤقتة.

و. مجموع العلاقات والخدمات الناجمة عن التغيير المؤقت والإرادي لمكان الإقامة دون وجود دوافع اقتصادية.

وترى هدى لطيف (١٩٩٤م، ص١٥) أن العلاقات الناشئة من انتقال شخص من مقر إقامته الدائمة إلى مكان آخر بصفة مؤقتة تنقسم إلى نوعين

أ. علاقات مادية: حيث ينتفع السائح بالعديد من الخدمات والمرافق مقابل دفع أجر مادي.

ب. علاقات إنسانية أو معنوية: تنتج من اتصال السائح وتعامله مع شعوب الدول المختلفة التي يزورها بمقوماتها الثقافية والسلوكية والاجتماعية والبيئية وما إلى ذلك.

٢-٥ العلاقات الاجتماعية للسائح

إن إقامة السائح في البلد المضيف تكون مؤقتة خاصة إذا كانت تنقلاته بين مدن البلد المضيف متعددة بحسب نوعية و أهداف السياحة التي أتى من أجلها من بلده، وتبعاً لذلك تختلف درجات التفاعل الاجتماعي الناتج من العلاقة المؤقتة بين السائحين والمضيفين (بكل فئاتهم المهنية الخدمية أو الاجتماعية) بحيث تكون الفرص متاحة أمام السائحين للاطلاع على ثقافة جديدة جذابة إلى حد كبير، وتعتمد درجة التفاعل الاجتماعي الإيجابي الذي يحدث على فهم المضيفين لرسالتهم الحضارية والثقافية ولأهمية إيصالها إلى السائحين بطرق ووسائل حضارية إنسانية مؤطرة بالقيم الأخلاقية التي يكرسها الإسلام قولا وعملاً بصفة دائمة وبصور متكررة. وتشير الدراسات السابقة في مجال السياحة إلى أن هناك في الواقع موقفين يتكونان نتيجة لعلاقة السائح بالمضيف وهما

١. نظرة السائحين إلى اللقاءات والتفاعلات الاجتماعية على أنها جذابة وفريدة ومفيدة لكون المضيفين من ثقافة جديدة مختلفة عن ثقافتهم في بعض الجزئيات والكليات.

٢. نظرة المضيفين إلى اللقاءات والتفاعلات الاجتماعية على أنها سطحية تمارس وتقوم في مواسم السياحة فقط.

واستشهد محمد دعبس (١٩٩٣م، ص٧٠) بما يراه بورستين (Boorstin) أن المضيفين "يعتقدون أن السائح كزبون إخلاصه منخفض ونادراً ما يعود إلى الأماكن المقصودة أكثر من مرة. إذن فإن التفاعل بين المضيفين والسائحين يحدث عادة مرة واحدة و أمامه فرصة قليلة للتقدم إلى ما هو أبعد من مستوى سطحي وقد تحدث زيارات متكررة كما هو الحال بالنسبة للبعض الذين يأتون إلى نفس المكان في كل سنة عندها فقد تنمو علاقة حميمة".

وبالنظر بعمق فيما سبق نرى أن العلاقة والتفاعلات بين السائحين والمضيفين لابد أن تكون حميمة وقوية تؤطرها القيم الحضارية الإنسانية وتحكمها المفاهيم والأساليب الإعلامية والإعلانية للأسباب التالية

١. رغم أن زيارة السائح تتم في فترة زمنية قصيرة إلا أنه سفيراً لمجتمعه فهو ينقل خبراته الثقافية والاجتماعية والاقتصادية و الإنسانية التي اكتسبها في سفره إلى أفراد مجتمعه القريبين منه، فإذا كانت تلك الخبرات سارة ومميزة وإيجابية فهو ينقلها إلى الآخرين من بني جنسه ويكون هذا النقل (التلقين المحبب) مقبولاً ومؤثراً في نفس الوقت، للأسباب التالية

أ. لأنه منهم ومحل ثقة.

ب. يتحدث بلغتهم عن بلد الضيافة.

ج. لا يوجد أي سبب للتشكيك في مصداقيته بين بني جلدته.

د. قد ينقل تلك الخبرات السارة بحماسة كبيرة واقتناع تام في مناسبات عديدة لفترات طويلة.

٢. أن السياحة تنمو وتزدهر خدماتها وتتطور إذا زاد الطلب عليها من خلال ازدياد أعداد السائحين وأن الزيادة لن تتم إلا من خلال الدعاية والإعلان وإن أصدق صور ومظاهر الإعلان والدعاية وجود أشخاص من بني الجلدة واللغة يتحدثون بطرق إيجابية عن البلد المضيف.

٣. أن السياحة أصبحت في الوقت الراهن أهم صناعة خدمية في هذا العصر وفقاً لإحصائية منظمة السياحة العالمية (W.T.O) في عام ١٩٩٧م التي تشير إلى أن الدخل العام العالمي للسياحة يتجاوز ٤٤٢ مليار دولار أمريكي سنوياً، وأن نصيب دول الشرق الأوسط هو نسبة ٦,٦٠% فقط من تلك المليارات.

وتشير إحصائيات المجلس العالمي للسياحة والسفر (W.T.T.C) الصادرة في عام ١٩٩٩م إلى أن السياحة والسفر يؤثران بطريقة مباشرة وغير مباشرة في الاقتصاد العالمي كما يلي:

١. معدل نمو في الاقتصاد العالمي ١١%.

٢. ٢٠٠ مليون فرصة عمل.

٣. ٨% من التوظيف الكلي.

٤. ٥,٥٠ مليون فرصة عمل جديدة في كل سنة، حتى عام ٢٠١٠م.

٢-٦ عوامل تطوير آليات السياحة

توجد في الأدبيات التي تناولت السياحة مجموعة كبيرة من العوامل المحددة التي تؤدي إلى تطوير السياحة واقتصادياتها وهي

١. وجود مواقع متعددة من السياحة تساعد على جذب السائحين لمناطق دون أخرى.

٢. توفر الخدمات السياحية المتنوعة مثل أماكن الإسكان (المتفاوتة في المستويات والأسعار)، وخدمات التغذية المتعددة، والنقل والمواصلات وشبكة الطرق والاتصالات.... الخ.

٣. درجة قبول أو عدم قبول المضيفين (السكان المحليين) للسائحين من مختلف الجنسيات، والعائدة إلى اختلاف نظرة المجتمع إلى السائحين من ناحية ومدى اهتمام الناس بالنشاط السياحي كمصدر اقتصادي حيوي كبير من ناحية أخرى.

٤. توفر كوادر وطنية مؤهلة لتقديم الخدمات بكافة أنواعها وأشكالها للسائحين وبدرجة عالية من الإتقان والحرفية.

٥. وجود برامج وأنشطة سياحية متنوعة ثقافية و رياضية واجتماعية منسجمة مع الأطر المرجعية الخاصة بالمجتمع وبمستويات تراعي كافة الفئات العمرية.

٦. أن يكون مستوى التعامل مع السائحين راقياً من الناحية الأخلاقية بحيث ينعكس ذلك في كافة مراحل الرحلة السياحية، وينسجم مع متطلبات كل مرحلة ومع كافة فعاليات السياحة وآلياتها.

٧. مدى استخدام أحدث الاتجاهات الإدارية المعاصرة والتقنيات والوسائل الحديثة في تقديم الخدمات السياحية.

ويؤكد الدستور الأخلاقي العالمي للسياحة والذي يتكون من عشرة بنود، الصادر من الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية المنعقدة بمدينة كراكو-بولندا (Cracow - Poland) في السابع من أكتوبر عام ١٩٩٨م على الجوانب التالية:

١. مساهمة السياحة للفهم المشترك والاحترام المتبادل بين السائحين والمجتمعات، وبما يحافظ على الخصوصيات الثقافية للمجتمعات وحقوق السائحين.

٢. اعتبار السياحة وسيلة لإشباع الحاجات الفردية والجماعية وبطرق مراعية للقيم والاختلافات الثقافية والتعليمية.

٣. اعتبار السياحة عاملاً تنموياً متصلاً وحيوياً للاقتصاد.

٤. اعتبار السياحة وسيلة للحفاظ على التراث الثقافي للأمم وبشكل يؤدي إلى الحفاظ على المصادر والآثار المادية والمعنوية للأمم ورواجها بالطرق المشروعة.

٥. اعتبار السياحة نشاطاً نافعاً للبلدان المضيفة ومجتمعاتها.

٦. أن هناك مجموعة من الواجبات الملزمة على الشركات والمؤسسات والدول السياحية يجب الالتزام بها أثناء تقديم الخدمات السياحية.

٧. أن حقوق السائحين مكفولة من قبل الجميع في ضوء الأطر الثقافية المعروفة، كما أن السياحة حق متاح لجميع فئات الناس، و أنظمة وساعات العمل تسمح بممارسة هذا الحق.

٨. أن تكون تحركات السائحين متوافقة مع كافة الأنظمة والقوانين المحلية والدولية.

٩. ضمان حقوق كافة العاملين في مجالات صناعة السياحة أو في المجالات المرتبطة بها تحت إشراف الهيئات الحكومية المحلية وبشكل يضمن التطور الوظيفي من خلال وجود فرص التعليم والتدريب المستمرين والمؤديين إلى اكتساب المعارف والمهارات والقدرات الضرورية لممارسة الأعمال المرتبطة بالسياحة، واستمرار الأجور وتحسينها.

٢-٧ مفهوم التفاعل الاجتماعي

يعيش الإنسان في وسط اجتماعي مكون من أناس آخرين، فهو يشعر بوجود الآخرين، ويتوقع منهم أنواعاً من السلوكيات المنطلقة من القيم الثقافية والاجتماعية والاقتصادية .... إلخ. وإن درجة تكيفه وتفاعله مع تلك البيئة الاجتماعية تعتمد كثيراً على معطياتها المعنوية.

وتوجد في بيئة الإنسان مجموعة من المثيرات السلوكية ممثلة في الخدمات المقدمة له من قبل أشخاص معينين أو مسئولين عن تقديم تلك الخدمات، وترتبط تلك المثيرات السلوكية بجوانب الإنسان

الجسمية والإدراكية والروحية والانفعالية والخلقية، وتكون درجة تفاوت الاستجابة وأشكالها لديه وفقاً لخبراته السابقة ومرجعيته الثقافية ولمجموعة المثيرات السلوكية الموجودة في البيئة.

ويبدأ (التفاعل) " بين الأفراد، ويظل قائماً إن كان المشتركون في هذا التفاعل يتلقون شيئاً من التدعيم أو الإثارة نتيجة لهذا التفاعل. أعني أن التفاعل لا يبدأ ولا يستمر إلا إن كان يؤدي إلى إشباع حاجات معينة لدى الأفراد الذين يقوم بينهم التفاعل ". (أحمد سلامة وزميله، ب.ت، ص٢١٧).

وبملاحظة " أوجه النشاط المختلفة التي يقوم بها الإنسان في حياته، نجد أن معظم هذه المناشط - إن لم يكن جميعها - تحدث في جماعات. فالطفل يتلقى تعليمه في جماعة من قرنائه بالمدرسة، وعندما ينشط نشاطاً ترويحياً. غالباً ما نجده ينشد هذا النشاط في جماعة من زملائه، وعندما يلحق بعمل بعد أن ينمو ويشتد عوده تجده ينتمي إلى جماعة مهنية معينة، وهو يلحق بناد اجتماعي .... وغير ذلك من جماعات يقوم في إطارها بمعظم أوجه نشاطه ". (أحمد سلامة وزميله، ب.ت، ص٢٥٩).

وهناك من ينظر إلى "التفاعل الاجتماعي وكأنه نوع من الجهاز أو النظام الذي ترتبط أجزاؤه بعضها ببعض، ويتوقف عمل جزء منه على أداء بقية الأجزاء لوظائفها، بحيث إنه إذا حدث خلل في جزء منها تعرضت وظائف باقي الأجزاء للخلل وللفساد. وعلى ذلك الأساس يتوقع أصحاب هذا اللون من التفكير أن يقوم الناس الذين يحدث بينهم التفاعل بتغيير سلوكهم نتيجة لهذا التفاعل الاجتماعي بينهم وأن تغير سلوك طرف منهم يُحدث تغيراً في سلوك الطرف الآخر وذلك كما هو الحال في الأجهزة الطبيعية والبيولوجية التي إذا اختل أو تغير منها جزء تداعت له بقية الأجزاء بالتغير أوالاختلال"

ويرى وليم لامبرت وزميله (١٩٩٣م ، ص١٦٣-١٦٤) أن التفاعل الاجتماعي الإيجابي يحدث بين الناس الذين يقيمون بينهم ارتباطات مريحة. إذ يجب على الناس أن يتوافقوا مع إدراكات واتجاهات بعضهم البعض، بحيث يصبحون متشابهين على أقرب صورة ممكنة. مما يعني أنه كلما ازداد تشابه إدراكات واتجاهات المشتركين، كلما استطاعوا بدقة أكثر توقع أساليبهم للتفسير وردود أفعالهم تجاه القضايا الجديدة التي قد تطرأ. كما يمكن القول بأن المشتركين في العلاقات الاجتماعية يرتاحون من جراء شعورهم أن الآخرين يشاركونهم آراءهم، فإذا كانت الآراء مشتركة، يسود اعتقاد بأنها صحيحة من الوجهة الاجتماعية. وهكذا يقترب أعضاء النظام الاجتماعي بعضهم من بعض نفسياً، إذا كانت وجهات نظرهم متشابهة وكلما أدى التماثل إلى تسهيل عملية التفاعل الاجتماعي بينهم.

إن ما يحدث في موسم الحج من تفاعل اجتماعي ناتج من تعامل الحجاج سواء كانوا فرادى أو جماعات مع عدد كبير (جماعات) من مقدمي الخدمة لهم وفق إطار من المصالح المشتركة حيث يستفيد الحاج من الخدمة ويكسب مقدم الخدمة مقابل ما يقدمه من جهد.

٢-٨ منطلقات أساسية للدراسة

يجب إيضاح أن هناك مجموعة من المنطلقات التي تبين أوجه الاختلاف والاتفاق بين مفهومي الحج والسياحة وعلاقتهما بالتفاعل الاجتماعي قبل مناقشة نتائج الدراسة الميدانية، وهي على النحو التالي:

١. إن الحج هو أداء للمناسك والشعائر لإتمام وإكمال الركن الخامس من أركان الإسلام بشرط الاستطاعة. وهو فريضة واجبة على كل مسلم مستطيع وأداؤه عبادة، وفيه منافع للناس، ولا يمكن مقارنة الحج بأي شيء آخر على الإطلاق.
٢. إن السياحة كطواف في الأرض وتجوال بهدف الراحة والاستجمام والإحساس بجمال الطبيعة، والتعرف على ثقافات الأمم الأخرى بجوانبها المادية والمعنوية.
٣. يجب التسليم التام بأن هدف الحج هو ديني ولأداء فريضة مفروضة على كل مسلم مستطيع، ولا يمكن مقارنته بأهداف السياحة بأي شكل من الأشكال رغم وجاهة أهداف السياحة المرتبطة بمنافع معنوية ومادية عائدة على السائحين.
٤. بالرغم من اختلاف الهدف يعتبر الحج والسياحة نوعاً من التواصل الثقافي والحضاري بين الشعوب.
٥. الحج والسياحة مرآة للتكوينات الاجتماعية والثقافية للأنماط المجتمعية المتباينة.
٦. الحج بفعالياته يربط الناس بشكل إيجابي وبما يُشكل رموزاً ومعاني وقيما أصيلة في حياتهم.
٧. يتميز الحج والسياحة بسمة جوهرية، لأن المستهلك (الحاج أو السائح) يعيش أثناء الفعاليات في موطن غير موطنه (أو غير مكان إقامته) جالباً معه الأموال وطالباً للخدمات بكافة أنواعها باذلاً ما معه في سبيل الحصول عليها بكل راحة بال.
٨. يشترك الحج والسياحة في كونهما عاملاً قوياً للتعارف والتفاهم بين الشعوب، وجسراً للصداقة بين القادمين والمضيفين في إطار المحبة وتبادل المنافع.
٩. إن الحاج أو السائح هو مستهلك، وإن أنماطه الاستهلاكية المتنوعة تؤدي إلى زيادة الدخل العام (الاقتصاد) في بلد المضيف. كما أن إقباله على الخدمات والمنتجات المحلية مثل شراء الهدايا والتذكارات يؤدي إلى إنعاش الاقتصاد وتوفير فرص العمل بشكل ملموس.
١٠. إن أي بلد مضيف لابد وأن تتوفر فيه بنية تحتية متكاملة مثل شبكة الطرق الحديثة والاتصالات وخدمات المواصلات والإسكان والإعاشة وفق أحدث الأساليب والاتجاهات

التقنية المعاصرة، كما يجب أن تتوفر فيه بنية فوقية متكاملة مثل وجود عمال مهرة وتعامل أخلاقي عالي المستوى في التأثير الاستقطابي والإعلامي للحجاج أو السائحين.

١١. إن التفاعل الاجتماعي هو حصيلة تفاعل الحاج أو السائح مع البنية الفوقية في البلد المضيف، والتي ترتبط بالظواهر الخلقية والعقلية التي تحدث في التعامل اليومي بين الضيوف ومضيفيهم.

١٢. إن البناء الفوقي لصناعة خدمات الحج أو السياحة لا يقل أهمية عن البناء التحتي، فالبناء الفوقي يتمثل في حسن التعامل وإتقان العمل وتبادل المنافع بين الأفراد بصيغ حضارية أخلاقية، ومن أهم أوجه البناء الفوقي وجود الإنسان المؤهل والمتسم بالأخلاق الفاضلة في تعامله وأثناء أداء عمله بحرفية وإنتاجية عالية، وإن التودد والتعاطف والتراحم تكون سمات أساسية في التعامل وأداء العمل والإنتاجية.

الفصل الثالث

عرض ومناقشة المعلومات الميدانية

٣-١ المناقشة

يتم عرض المعلومات الميدانية لهذه الدراسة وفق تسلسل أسئلتها:

س١ ما خصائص الحجاج عينة الدراسة المرتبطة بما يلي:

أ - العمر. ب - مؤسسات الطوافة. جـ - مستوى التعليم.

د - العمل الحالي. هـ - خبرة السفر قبل الحج. و - مدة الإقامة بالمملكة.

الإجابة على السؤال الأول:

أ - بالنسبة لأعمار فئات الحجاج:

يوضح الجدول رقم (٢) أفراد عينة الدراسة الكلية حسب العمر حيث كانت نسبة ٢,١٪ من العينة أقل من ٢٠ سنة، ونسبة ١٥,٥٪ من العينة أعمارهم تتراوح ما بين ٢١-٢٩ سنة، ونسبة ١٩,٨٪ من العينة أعمارهم تتراوح ما بين ٣٠-٣٩سنة، ونسبة ٢٣,٧٪ من العينة أعمارهم تتراوح ما بين٤٠-٤٩ سنة، ونسبة ٢١,٦٪ من العينة أعمارهم تتراوح ما بين ٥٠-٥٩ سنة، ونسبة ١٢,٢٪ من العينة أعمارهم تتراوح ما بين ٦٠-٦٩سنة، ونسبة ٤,١٪ من العينة أعمارهم لا تقل عن ٧٠ سنة وأكثر.

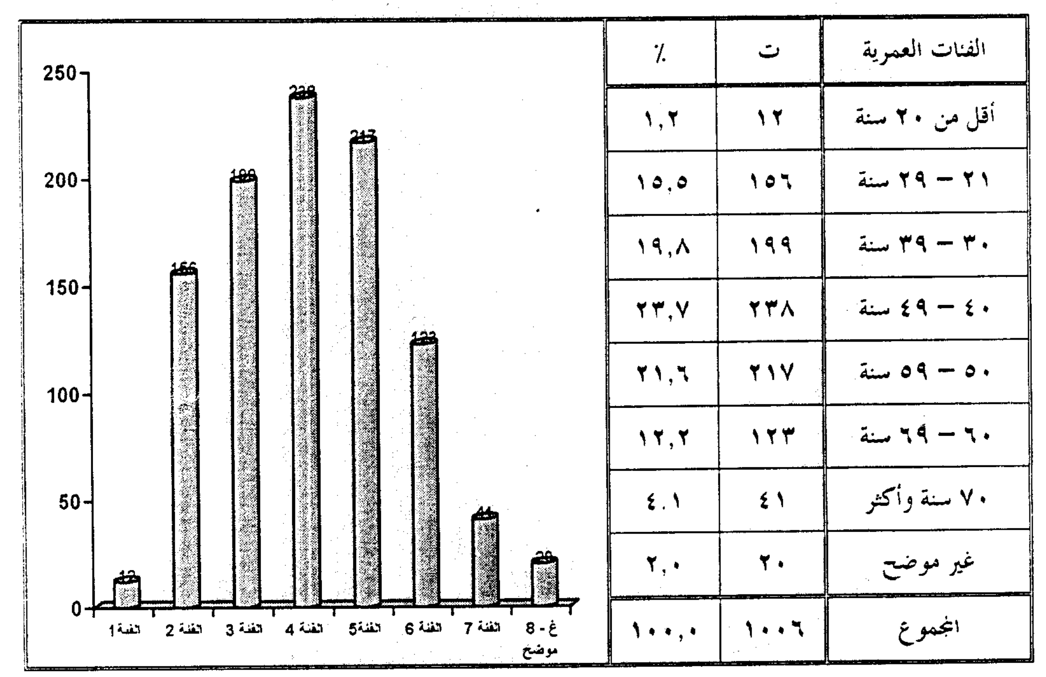
وبصورة إجمالية يمكن القول بأن أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم ما بين ٢١-٣٩ سنة نسبتهم ٣٥,٣٪، وأن أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم ما بين ٤٠-٥٩ سنة نسبتهم ٤٥,٣٪، وأن أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم ما بين ٦٠-٧٠ سنة فأكثر نسبتهم ١٦,٣٪.

وفي ضوء ما سبق يمكن ترتيب نسب الفئات العمرية لأفراد عينة الدراسة ترتيباً تنازلياً علـــــى النحو التالي

١. ٤٥,٣٪ فئاتهم العمرية تنحصر ما بين ٤٠-٥٩ سنة.
٢. ٣٥,٣٪ فئاتهم العمرية تنحصر ما بين ٢١-٣٩ سنة.
٣. ١٦,٣٪ فئاتهم العمرية تنحصر ما بين ٦٠-٧٠ سنة فأكثر.

والنسبة الأعلى هي ٤٥,٣٪ للفئات العمرية التي تتراوح ما بين ٤٠ - ٥٩ سنة. وبذلك يمكن القول بأن عينة الدراسة غطت كافة الفئات العمرية الممثلة للحجاج.

جدول رقم (٢) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الكلية حسب العمر



الفئات العمرية	ت	٪
أقل من ٢٠ سنة	١٢	١,٢
٢١ - ٢٩ سنة	١٥٦	١٥,٥
٣٠ - ٣٩ سنة	١٩٩	١٩,٨
٤٠ - ٤٩ سنة	٢٣٨	٢٣,٧
٥٠ - ٥٩ سنة	٢١٧	٢١,٦
٦٠ - ٦٩ سنة	١٢٣	١٢,٢
٧٠ سنة وأكثر	٤١	٤.١
غير موضح	٢٠	٢,٠
المجموع	١٠٠٦	١٠٠,٠

ب - أفراد عينة الدراسة الكلية وفقاً لمؤسسات الطوافة:

يوضح الجدول رقم (٣) بأن ٦,٩٪ من العينة هم من الحجاج التابعين لحملات حجـــاج دول الخليج العربي، و ١٣,٦٪ من حجاج مؤسسة الدول العربية، و١٩,٥٪ من حجاج مؤسســـة الـــدول الإفريقية غير العربية، و ١٥,٧٪ من حجاج مؤسسة تركيا وأوربا وأمريكا واستراليا، و ٢١,١٪ مـــن حجاج جنوب آسيا، و ١٦,١٪ من حجاج دول جنوب شرق آسيا، و ٦,٧٪ من حجاج إيران.

ويلاحظ أن حجاج جنوب آسيا هم أعلى نسبة، وحجاج مؤسسة إيران هم أدنى نسبة وبذلك فإن عينة الدراسة قد شملت جميع مؤسسات الطوافة.

جدول رقم (٣) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الكلية حسب مؤسسات الطوافة

مؤسسات الطوافة	ت	٪
١ – دول الخليج العربي	٦٩	٦,٩
٢ – الدول العربية	١٣٧	١٣,٦
٣ – الدول الإفريقية غير العربية	١٩٦	١٩,٥
٤ – تركيا وأوربا وأمريكا واستراليا	١٥٨	١٥,٧
٥ – دول جنوب آسيا .	٢١٢	٢١,١
٦ – دول جنوب شرق آسيا	١٦٢	١٦,١
٧ – إيران	٦٧	٦,٧
٨ – غير موضح	٥	٠,٥
المجموع	١٠٠٦	١٠٠,٠

جـ – أفراد عينة الدراسة الكلية وفقاً لمستوى التعليم:

يوضح الجدول رقم (٤) أن نسبة ١٤,٣٪ من أفراد العينة غير متعلمين، و ١١,٨٪ ممن يحملون شهادة المرحلة الابتدائية، و ١١,٤٪ ممن يحملون شهادة المرحلة المتوسطة، و ٢٩,٨٪ ممن يحملون شهادة المرحلة الثانوية، وكذلك نسبة ٣٠,٢٪ ممن يحملون الشهادة الجامعية.

هذا يعني أن الجامعيين احتلوا المرتبة الأولى في الجدول (٤)، يليهم الحاملون لشهادة الثانوية العامة. وبذلك يمكننا القول بأن عينة الدراسة قد غطت كافة المستويات التعليمية للحجاج.

جدول رقم (٤) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الكلية حسب مستوى التعليم

مستوى التعليم	ت	%
١ – غير متعلم	١٤٤	١٤,٣
٢ – ابتدائي	١١٩	١١,٨
٣ – متوسط	١١٥	١١,٤
٤ – ثانوي	٣٠٠	٢٩,٨
٥ – جامعي	٣٠٤	٣٠,٢
٦ – غير موضح	٢٤	٢,٤
المجموع	١٠٠٦	١٠٠,٠

د – أفراد عينة الدراسة الكلية وفقاً للعمل الحالي:

يوضح الجدول (٥) أن نسبة ٣٢,٨٪ من أفراد العينة من الموظفين، ونسبة ٣٠,٥٪ من أفراد العينة تجار، ونسبة ٦,٣٪ من أفراد العينة من الطلبة، ونسبة ١٥,٥٪ من أفراد العينة من الحرفيين، ونسبة ١٢,٧٪ من أفراد العينة ممن يمارسون الأعمال التي لم يتم حصرها في أداة هذه الدراسة.

ويمكن القول بأن أعلى نسبة كانت للموظفين (٣٢,٨٪) ، تليها نسبة التجار ثم نسبة الحرفيين. وبمقارنة هذه النتائج مع واقع الأعمال الموجودة في الدول النامية يمكن القول بأنها متطابقة بشكل كبير، خاصة إذا كان آخر القرن العشرين يؤكد على انتهاء حقبة الحضارة الزراعية بشكل ملموس وظهور المؤسسات الإنتاجية الحكومية في الدول النامية.

جدول رقم (٥) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الكلية حسب مستوى التعليم

العمل الحالي	ت	٪
١ – موظف	٣٣٠	٣٢,٨
٢ – تاجر	٣٠٧	٣٠,٥
٣ – طالب	٦٣	٦,٣
٤ – حرفي	١٥٦	١٥,٥
٥ – غير ذلك	١٢٨	١٢,٧
٦ – غير موضح	٢٢	٢,٢٠
المجموع	١٠٠٦	١٠٠,٠

هـ – أفراد عينة الدراسة الكلية وفقاً لخبرة السفر قبل رحلة الحج:

يوضح الجدول رقم (٦) أن ٤٤,٣٪ من أفراد العينة ممن لديهم خبرة سابقة في السفر، و ٥٢,٧٪ من أفراد العينة يكونون ممن ليست لديهم خبرة في السفر. مما يعني أن أكثرية أفراد عينة الدراسة قد لا يكونون مهيئين للتفاعل الاجتماعي بصورته المنشودة. ولكن ما يقرب من ٤٥٪ من العينة سبق لهم السفر ويتوقعون خدمات جيدة وتفاعلا اجتماعيا إيجابيا.

جدول رقم (٦) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الكلية حسب خبرة السفر السابقة

سبق لي السفر خارج بلادي	ت	٪
١ – نعم .	٤٤٦	٤٤,٣
٢ – لا .	٥٣٠	٥٢,٧
٣ – غير موضح .	٣٠	٣,٠
المجموع	١٠٠٦	١٠٠,٠

و – أفراد عينة الدراسة وفقاً لمدة الإقامة داخل المملكة:

يوضح الجدول رقم (٧) أن ٢٠٪ من أفراد العينة كانت مدة إقامتهم بالمملكة ١٤ يوماً فأقل، و ٢٥,١٪ كانت مدة إقامتهم بالمملكة تتراوح ما بين ١٥ – ٢١ يوماً، و ٣٣,١٪ من أفـــراد العينـــة كانت مدة إقامتهم بالمملكة تتراوح ما بين ٢٢ – ٣٠ يوماً، ونسبة ١٨,٩٪ من أفراد العينة كانت مدة إقامتهم بالمملكة تزيد عن ٣٠ يوماً. وهذا يدل على أن أكثرية أفراد العينة مهيئون للتفاعل الاجتمـــاعي بشكل ملموس لكون مدد إقامتهم كافية لحدوث هذا التفاعل.

جدول رقم (٧) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الكلية حسب مدة الإقامة داخل المملكة

م	مدة الإقامة داخل المملكة	ت	٪
١	١٤ يوماً أو أقل	٢٠١	٢٠,٠
٢	١٥ – ٢١ يوماً	٢٥٣	٢٥,١
٣	٢٢ – ٣٠ يوماً	٣٣٣	٣٣,١
٤	أكثر من ٣٠ يوماً	١٩٠	١٨,٩
٥	غير موضح	٢٩	٢,٩
	المجموع	١٠٠٦	١٠٠,٠

س٢ ما سمات التفاعل الاجتماعي بين مقدمي خدمات استقبال حجاج الوصول من وجهة نظر الحجاج؟

الإجابة على السؤال الثاني:

يتضح من الجدول رقم (٨) أن الفقرات ١، ٢، ٣، ٤، ٧، ٨، ٩، ١٠، ١١، ١٢ حظيت بمتوسطات حسابية أعلى من ٢,٥ (المتوسط الحسابي المثالي)، مما يعني أن السمات الإيجابية للتفاعل الاجتماعي المضمنة في تلك الفقرات متحققة بدرجة عالية، كما أن الفقرتين ٥، ٦ حظيتا بمتوسطات حسابية أقل من ٢,٥، مما يعني أن السمات السلبية للتفاعل الاجتماعي المضمنة فيهما غير مدركة بدرجة كبيرة من وجهة نظر الحجاج.

في ضوء النتائج السابقة يمكن القول بأن تعامل المسؤولين والعاملين بالمطار يتصف بالود، والتعاون، التعاطف، والفهم، وإتقان لغات الحجاج، والحماس، واللياقة، والمرح، والقدرة المطلوبة في الأداء، والحميمة من وجهة نظر أكثرية الحجاج، وإن المتوسط الحسابي لهذا الجدول هو ٢,٨٩٣ وهذه القيمة أعلى من ٢,٥ مما يؤكد أن التفاعل الاجتماعي بين مقدمي خدمات الاستقبال بالمطار والحجاج الواصلين كان إيجابياً.

جدول رقم (٨) يبين التوزيع التكراري لسمات التفاعل الاجتماعي بين مقدمي خدمات استقبال الحجاج في المطار من وجهة نظر الحجاج

م	يمكن وصف المسئولين بالمطار بأنهم	أوافق بدرجة عالية		أوافق		لا أوافق		لا أدري		لا إجابة		المتوسط	الانحراف المعياري
		ت	٪	ت	٪	ت	٪	ت	٪	ت	٪		
١	ودودون مع الحجاج بدرجة كبيرة	٣٥٧	٣٥,٥	٥٠٢	٤٩,٩	١١٥	١١,٤	١٨	١,٨	١٤	١,٤	٣,٢١٨	٠,٧١١
٢	متعاونون مع الحجاج بدرجة كبيرة	٢٨٢	٢٨,٠	٥٥٢	٥٤,٩	١٢٣	١٢,٢	٢٠	٢,٠	٢٩	٢,٩	٣.١٢٢	٠.٦٩٤
٣	متعاطفون مع الحجاج بدرجة كبيرة	٢٦٩	٢٦,٧	٥١٥	٥١,٢	١٧٧	١٧,٦	٢٢	٢.٢	٢٣	٢,٣	٣.٠٤٩	٠,٧٣٦
٤	متفهمون لاحتياجات الحجاج بشكل واضح	٢٨٧	٢٨,٥	٥١٩	٥١,٦	١٤٩	١٤,٨	٣١	٣,١	٢٠	٢,٠	٣,٠٧٧	٠,٧٥٠
٥	فظون في تعاملهم مع الحجاج	٧١	٧,١	٩٨	٩,٧	٧٦٨	٧٦,٣	٤٣	٤,٣	٢٦	٢,٦	٢,٢٠١	٠,٦٢٧
٦	مرتبكون اثناء تعاملهم مع الحجاج	٨٤	٨,٣	٣٦٥	٣٦,٣	٥٠٠	٤٩,٧	٤٠	٤,٠	١٧	١,٧	٢,٤٩٨	٠,٧٠٨
٧	ملمون بلغات الحجاج الى حد مقبول	١٤٣	١٤,٢	٤٢٤	٤٢,١	٣٤٩	٣٤,٧	٦٠	٦,٠	٣٠	٣,٠	٢,٦٦٦	٠,٧٩٩
٨	متحمسون في الإجابة على استفسارات الحجاج	١٧٩	١٧,٨	٦١١	٦٠,٧	١٤١	١٤,٠	٥٠	٥,٠	٢٥	٢,٥	٢,٩٣٧	٠,٧٢٦
٩	يتصرفون بشكل لائق يدل على فهم العمل ..الخ	٢١٧	٢١,٦	٥٩٦	٥٩,٢	١٢٢	١٢,١	٤٦	٤,٦	٢٥	٢,٥	٣,٠٠٣	٠,٧٣١
١٠	متحمسون تبدو عليهم آثار السعادة والمرح .الخ	١٩٤	١٩,٣	٥٨٦	٥٨,٣	١٥٢	١٥,١	٥١	٥,١	٢٣	٢,٣	٢,٩٣٩	٠,٧٤٦
١١	قادرون على تقديم كافة الخدمات المطلوبة ..الخ	٢٤٥	٢٤,٤	٥٤٧	٥٤,٤	١٥٠	١٤,٩	٣٩	٣,٩	٢٥	٢,٥	٣,٠١٧	٠,٧٥٠
١٢	تمنيت ان يكون مسئولو المطار أصدقائي ..الخ	٢٢٤	٢٢,٣	٥٥,٢	٥٤,٩	١٥٩	١٥,٨	٤٦	٤,٦	٢٥	٢,٥	٢,٩٧٢	٠,٧٦٠
المعدل العام												٢,٨٩٣	٠,٤٧١

س٣ ما سمات التفاعل الاجتماعي بين سائقي المركبات والحجاج من وجهة نظر الحجاج؟

الإجابة على السؤال الثالث:

يتضح من الجدول رقم (٩) أن الفقرات ١ ، ٢ ، ٣ ، ٥ ، ٦ ، ٧ ، ٨ ، ٩ ، ١٠ حظيت بمتوسطات حسابية أعلى من ٢,٥ مما يعني أن السمات الإيجابية للتفاعل الاجتماعي المضمنة في تلك الفقرات متحققة بدرجة عالية ، كما أن الفقرة ٤ حظيت بمتوسط حسابي أقل من ٢,٥ مما يعني أن السمة السلبية للتفاعل غير مدركة بدرجة كبيرة من قبل عينة الدراسة. وفي ضوء النتائج السابقة يمكن القول بأن تعامل السائقين لمركبات الحجاج يتصف بالود، والتعاون، والتعاطف، واللياقة، وإتقان العمل ، والإلمام بالطرق ، والإلمام بلغة الحجاج إلى حد ما ، والحميمية من وجهة نظر أكثرية الحجاج.

جدول رقم (٩) يبين التوزيع التكراري لسمات التفاعل الاجتماعي بين سائقي المركبات والحجاج من وجهة نظر الحجاج

م	يمكن وصف السائقين بأنهم	أوافق بدرجة عالية		أوافق		لا أوافق		لا أدري		لا إجابة		المتوسط	الانحراف المعياري
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
١	ودودون مع الحجاج بدرجة كبيرة	٢١٦	٢١,٥	٤٨٦	٤٨,٣	٢٦١	٢٥,٩	٢٦	٢,٦	١٧	١.٧	٢.٩٠٢	٠,٧٦١
٢	متعاونون مع الحجاج بدرجة كبيرة	١٨٩	١٨.٨	٥٠٩	٥٠.٦	٢٦١	٢٥,٩	٢٣	٢,٣	٢٤	٢.٤	٢.٨٨٠	٠.٧٣٤
٣	متعاطفون مع الحجاج	١٦٠	١٥,٩	٤٩٣	٤٩,٠	٣١٤	٣١,٢	٢٤	٢.٤	١٥	١.٥	٢.٧٩٦	٠,٧٣١
٤	فظون في تعاملهم مع الحجاج	٨٩	٨.٨	٢١٥	٢١,٤	٦٣٦	٦٣,٢	٣٩	٣,٩	٢٧	٢,٧	٢,٣٦٢	٠,٧٠٢
٥	تصرفاتهم لائقة مع الحجاج	١٦٢	١٦,١	٥٢٠	٥١,٧	٢٧٣	٢٧,١	٢٨	٢.٨	٢٣	٢,٣	٢.٨٣٠	٠.٧٢٧
٦	كان سائق المركبة متقنا لعمله بشكل واضح	٢٣٦	٢٣,٥	٤٩٣	٤٩,٠	٢٢٤	٢٢,٣	٢٩	٢,٩	٢٤	٢.٤	٢.٩٥٣	٠.٧٦٥
٧	كان سائق المركبة ملما بالطرق بشكل واضح	٢٥٣	٢٥,١	٤١٥	٤١,٣	٢٦٢	٢٦,٠	٥٨	٥,٨	١٨	١,٨	٢,٨٧٣	٠,٨٦١
٨	كان سائق المركبة ملتزما بقواعد الأمن ..الخ	٢٤٦	٢٤,٥	٥١٠	٥٠,٧	٢٠١	٢٠,٠	٢٨	٢,٨	٢١	٢,١	٢,٩٨٩	٠,٧٥٤
٩	كان سائق المركبة ملما بلغتي الى حد ما .	١٧٥	١٧,٤	٣٤٤	٣٤,٢	٤١٨	٤١,٦	٤٥	٤,٥	٢٤	٢,٤	٢,٦٦١	٠,٨٢٠
١٠	تمنيت ان يكون سائق المركبة أحد أصدقائي ..	١٢٦	١٢,٥	٤٨٦	٤٨,٣	٣١٤	٣١,٢	٥٨	٥,٨	٢٢	٢,٢٠	٢,٦٩١	٠,٧٦٧
المعدل العام												٢,٧٩٥	٠.٥٠٨

س٤ ما سمات التفاعل الاجتماعي بين أعضاء مكاتب الخدمة الميدانية للطوافة والحجاج من وجهة نظر الحجاج؟

الإجابة على السؤال الرابع:

يتضح من الجدول رقم (١٠) أن الفقرات ١، ٢، ٣، ٤، ٧، ٨، ٩، ١٠، ١١ حظيت بمتوسطات حسابية أعلى من ٢,٥ ، مما يعني أن السمات الإيجابية للتفاعل الاجتماعي المضمنة في تلك الفقرات متحققة بدرجة عالية، كما أن الفقرتين ٥ ، ٦ حظيتا بمتوسطات حسابية أقل من ٢,٥ مما يعني أن السلبيات المضمنة في تلك الفقرات غير مدركة بدرجة كبيرة من وجهة نظر معظم الحجاج في عينة الدراسة. إلا أنه من الملاحظ أن حوالي ٢٧% من الحجاج ذكروا أن تعامل مسئولي مكاتب الطوافة كان فظاً نوعاً ما ، وأن حوالي ٤٧% من العينة ذكروا أن أولئك المسئولين كانوا متوترين عند أدائهم لأعمالهم. وفي ضوء النتائج السابقة يمكن القول إجمالاً بأن تعامل الأعضاء مع الحجاج اتصف بالود، والتعاون ، والتعاطف ، والحماس والإصغاء لمشاكل الحجاج، والمرح وتقديم كافة الخدمات المطلوبة ، والحميمية من وجهة نظر أكثرية الحجاج عينة الدراسة.

جدول رقم (١٠) يبين التوزيع التكراري لسمات التفاعل الاجتماعي بين مسئولي مكاتب الخدمة الميدانية للطوافة بمكة والحجاج من وجهة نظر الحجاج

م	يمكن وصف مسئولي مكتب الخدمة الميدانية للطوافة بأنهم	أوافق بدرجة عالية		أوافق		لا أوافق		لا أدري		لا إجابة		المتوسط	الانحراف المعياري
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
١	ودودون مع الحجاج بدرجة كبيرة	٢٤٩	٢٤,٨	٤٥٠	٤٤,٧	٢٢٥	٢٢,٤	٥٢	٥,٢	٣٠	٣,٠	٢,٩١٨	٠,٨٣٢
٢	متعاونون مع الحجاج	٢٢٥	٢٢,٤	٥١٧	٥١,٤	١٨٧	١٨,٦	٤٦	٤,٦	٣١	٣,١	٢,٩٤٥	٠,٧٨٠
٣	متعاطفون لتقديم المساعدات للحجاج	١٨٥	١٨,٤	٥٠٥	٥٠,٢	٢٣٨	٢٣,٧	٤٦	٤,٦	٣٢	٣,٢	٢,٨٥١	٠,٧٧٦
٤	متفهمون لاحتياجات الحجاج	١٩٥	١٩,٤	٥١٣	٥١,٠	٢٠٩	٢٠,٨	٥٠	٥,٠	٣٩	٣,٩	٢,٨٨٢	٠,٧٨٢
٥	كان تعاملهم مع الحجاج فظا	٩٧	٩,٦	١٧٢	١٧,١	٦٢٨	٦٢,٤	٧٤	٧,٤	٣٥	٣,٥	٢,٣٠١	٠,٧٥٠
٦	متوترون في تعاملهم مع الحجاج بشكل واضح	٦٧	٦,٧	٤٠٨	٤٠,٦	٤٢٤	٤٢,١	٧٣	٧,٣	٣٤	٣,٤	٢,٤٨٣	٠,٧٣٤
٧	متحمسون لخدمة الحجاج	١١٦	١١,٥	٥٨٨	٥٨,٤	٢٠٨	٢٠,٧	٥٨	٥,٨	٣٦	٣,٦	٢,٧٨٦	٠,٧٢٦
٨.	يصغون لمشاكل الحجاج بشكل مريح	١٣٢	١٣,١	٥٤١	٥٣,٨	٢٤٤	٢٤,٣	٥٩	٥,٩	٣٠	٣,٠	٢,٧٦٤	٠,٧٥٦
٩	يحاولون إضفاء أجواء من المرح في العمل	١٣٣	١٣,٢	٤٩٣	٤٩,٠	٢٥٧	٢٥,٥	٨١	٨,١	٤٢	٤,٢	٢,٧٠٣	٠,٨٠٨
١٠	قدم مسئولو مكتب الخدمة الميدانية الخدمات المطلوبة	٢١٥	٢١,٤	٣٦٩	٣٦,٧	٣٢٣	٣٢.١	٥٨	٥,٨	٤١	٤,١	٢,٧٦٨	٠,٨٦٣
١١	تمنيت ان تستمر علاقتي الشخصية ...الخ	١٩٤	١٩,٣	٤٦٧	٤٦,٤	٢٤٧	٢٤,٦	٥٩	٥,٩	٣٩	٣,٩	٢,٨٢٣	٠,٨١٨
المعدل العام												٢,٧٥٣	٠,٥٥٤

س٥ ما سمات التفاعل الاجتماعي بين الباعة والحجاج من وجهة نظر الحجاج؟

الإجابة على السؤال الخامس:

يتضح من الجدول رقم (١١) أن الفقرات ١،٢،٣،٤،٦،٧،٨،٩،١٠ حظيت بمتوسطات حسابية أعلى من ٢,٥ مما يعني أن السمات الإيجابية للتفاعل الاجتماعي المضمنة في تلك الفقرات متحققة بدرجة عالية ، كما أن الفقرة ٥ حظيت بمتوسط حسابي أقل من ٢,٥ مما يعني أن السمة السلبية للتفاعل غير مدركة بدرجة كبيرة من قبل عينة الدراسة. وفي ضوء النتائج السابقة يمكن القول بأن تعامل الباعة في الأسواق مع الحجاج اتسم بالود ، والتعاون ، والتفاني، وإتقان لغات الحجاج بدرجة مريحة، والأمانة ، واللياقة، والمرح، وأخلاقية إسلامية، والحميمية من وجهة نظر أكثرية الحجاج عينة الدراسة.

جدول رقم (١١) يبين التوزيع التكراري لسمات التفاعل الاجتماعي بين الباعة في الأسواق والحجاج من وجهة نظر الحجاج

م	يمكن وصف الباعة في الأسواق بأنهم	أوافق بدرجة عالية		أوافق		لا أوافق		لا أدري		لا إجابة		المتوسط	الانحراف المعياري
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
١	ودودون مع الحجاج بدرجة كبيرة	١٩٣	١٩,٢	٤٩٨	٤٩,٥	٢٦٤	٢٦,٢	٢٤	٢,٤	٢٧	٢,٧	٢,٨٧٨	٠,٧٤٢
٢	متعاونون مع الحجاج بدرجة كبيرة	١٧٦	١٧,٥	٥١٩	٥١,٦	٢٥٦	٢٥,٤	٢٦	٢,٦	٢٩	٢,٩	٢,٨٦٥	٠,٧٢٩
٣	تواقون لتقديم افضل السلع للحجاج	١٤١	١٤,٠	٤٩١	٤٨.٨	٣١١	٣٠,٩	٣٢	٣,٢	٣١	٣,١	٢.٧٦٠	٠.٧٣٣
٤	متقنون للغات الحجاج بدرجة مريحة	١٥٢	١٥,١	٣٩٧	٣٩,٥	٣٨٧	٣٨,٥	٤١	٤,١	٢٩	٢,٩	٢,٦٧٦	٠.٧٨٤
٥	فظون في تعاملهم مع الحجاج بشكل مزعج	١١٣	١١,٢	١٩٠	١٨,٩	٦٠٢	٥٩,٨	٥٤	٥,٤	٤٧	٤,٧	٢,٣٧٧	٠,٧٦٤
٦	أمناء في تعاملهم مع الحجاج بشكل مريح	٢١٠	٢٠,٩	٥٠٠	٤٩,٧	٢١٤	٢١,٣	٥١	٥,١	٣١	٣,١	٢,٨٩١	٠,٧٩٦
٧	كانت تصرفات الباعة لائقة مع الحجاج ..الخ	١٨٠	١٧,٩	٥٢٦	٥٢,٣	٢٣٢	٢٣,١	٣٤	٣,٤	٣٤	٣,٤	٢,٨٧٧	٠,٧٤١
٨	كان المرح صفة سائدة في تعامل الباعة ..الخ	١٨٥	١٨,٤	٤٩٢	٤٨,٩	٢٤٤	٢٤,٣	٥١	٥,١	٣٤	٣,٤	٢,٨٣٤	٠,٧٩٠
٩	يتمتع الباعة بأخلاقيات التجارة الإسلامية	١٦٦	١٦,٥	٤٩٣	٤٩,٠	٢٤,٨	٢٤,٧	-٦١	٦,١	٣٨	٣,٨	٢,٧٨٩	٠,٧٩٧
١٠	أتمنى ان أتعامل مع باعة مثل باعة هذا ..الخ	١٧٤	١٧,٣	٥٠٧	٥٠,٤	٢٤٤	٢٤,٣	٤٦	٤,٦	٣٥	٣,٥	٢,٨٣٣	٠,٧٧٠
المعدل العام												٢,٧٨٢	٠,٨٣٦

س٦ ما سمات التفاعل الاجتماعي بين أعضاء ومكاتب الأدلاء بالمدينة المنورة والحجاج من وجهة نظر الحجاج؟

الإجابة على السؤال السادس:

يتضح من الجدول رقم (١٢) أن الفقرات ١، ٢، ٣، ٤، ٧، ٨، ٩، ١٠، ١١ حظيت بمتوسطات حسابية أعلى من ٢,٥ مما يعني أن السمات الإيجابية للتفاعل الاجتماعي بين أعضاء مكاتب الأدلاء والحجاج والمضمنة في تلك الفقرات متحققة بدرجة عالية ، كما أن الفقرتين ٥، ٦ حظيت بمتوسطات حسابية أقل من ٢,٥ مما يعني أن السمات السلبية للتفاعل الاجتماعي المضمنة في تلك الفقرتين غير مدركة بدرجة كبيرة من قبل أكثرية عينة الدراسة. وفي ضوء النتائج السابقة يمكن القول بأن تعامل أعضاء مكاتب الأدلاء اتسم بالود، والتعاون، والتفاني، والتفهم، والإصغاء لمشكلات الحجاج، والحماس، والمرح، وتقديم كافة الخدمات، والحميمية من وجهة نظر أكثرية الحجاج عينة الدراسة. وبالمقارنة مع المعلومات المبينة في جدول رقم (١٠) يتضح لنا أن التفاعل الاجتماعي بين الحجاج ومقدمي الخدمة لهم في هذا المجال كان أكثر إيجابية في المدينة المنورة عنه في مكة المكرمة.

جدول رقم(١٢) يبين التوزيع التكراري لسمات التفاعل الاجتماعي بين مسئولي مكاتب الأدلاء بالمدينة المنورة والحجاج من وجهة نظر الحجاج

م	يمكن وصف مسئولي مكتب الأدلاء بالمدينة المنورة بأنهم	أوافق بدرجة عالية		أوافق		لا أوافق		لا أدري		لا إجابة		المتوسط	الانحراف المعياري
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
١	ودودون مع الحجاج بدرجة كبيرة	٣٤٢	٣٤,٠	٤٤٩	٤٤,٦	٦٨	٦,٨	٢٩	٢,٩	١١٨	١١,٧	٣,٢٤٣	٠,٧٣١
٢	متعاونون مع الحجاج	٣٠٩	٣٠,٧	٤٦٦	٤٦,٣	٧٠	٧,٠	٣٢	٣,٢	١٢٩	١٢,٨	٣,٢٠٠	٠,٧٣٤
٣	تواقون لتقديم المساعدات للحجاج	٢٩٨	٢٩,٦	٤٧٦	٤٧,٣	٧٤	٧,٤	٣٤	٣,٤	١٢٤	١٢,٣	٣,١٧٧	٠,٧٣٨
٤	متفهمون لاحتياجات الحجاج	٣١٤	٣١,٢	٤١٠	٤٠,٨	١١٧	١١,٦	٣٨	٣,٨	١٢٧	١٢,٦	٣,١٣٨	٠,٨٠٣
٥	فظون في تعاملهم مع الحجاج	٤٥	٤,٥	١٠٥	١٠,٤	٦٦٩	٦٦,٥	٦٠	٦,٠	١٢٧	١٢,٦	٢,١٥٤	٠,٦٠٨
٦	متوترون طوال تعاملهم مع الحجاج ..الخ	٧٤	٧,٤	٣٢٢	٣٢,٠	٤٣٠	٤٢,٧	٥٢	٥,٢	١٢٨	١٢,٧	٢,٤٧٦	٠,٧٣٣
٧	يصغون لمشاعر الحجاج بشكل مريح	٢٢٢	٢٢,١	٤٩٩	٤٩,٦	١٠٨	١٠,٧	٤٩	٤,٩	١٢٨	١٢,٧	٣,٠١٨	٠,٧٧٤
٨	متحمسون في خدمة الحجاج	٢٦٠	٢٥,٨	٤٩٢	٤٨,٩	٧٨	٧,٨	٤٨	٤,٨	١٢٨	١٢,٧	٣,٠٩٨	٠,٧٧١
٩	يحرصون على إضفاء أجواء المرح في العمل	٢٥١	٢٥,٠	٤٨٨	٤٨,٥	٩١	٩,٠	٤٨	٤,٨	١٢٨	١٢,٧	٣,٠٧٣	٠,٧٧٧
١٠	قدم مسئولو مكتب الأدلاء كافة الخدمات ..الخ	٢٩٤	٢٩,٢	٣٧٢	٣٧,٠	١٦٩	١٦,٨	٤١	٤,١	١٣٠	١٢,٩	٣,٠٤٩	٠,٨٤٥
١١	تمنيت ان تستمر علاقتي الشخصية ..الخ	٢٧٥	٢٧,٣	٤٩٩	٤٩,٦	٨١	٨,١	٣١	٣,١	١٢٠	١١,٩	٣,١٤٩	٠,٧٢١
	المعدل العام											٢,٩٨١	٠,٥٥٣

س٧ ما سمات التفاعل الاجتماعي بين رجال الأمن والحجاج من وجهة نظر الحجاج؟

الإجابة على السؤال السابع:

يتضح من الجدول رقم (١٣) أن الفقرات ١،٢،٣،٤،٥،٧،٨ حظيت على متوسطات حسابية أعلى من ٢,٥ مما يعني أن السمات الإيجابية للتفاعل الاجتماعي بين رجال الأمن والحجاج والمضمنة في تلك الفقرات متحققة بدرجة عالية ، كما أن الفقرة (٦) حظيت على متوسط حسابي أقل من ٢,٥ مما يعني أن السمة السلبية المضمنة في تلك الفقرة كانت مدركة من قبل بعض عينة الدراسة وفي ضوء النتائج السابقة يمكن القول بأن تعامل رجال الأمن عموماً مع الحجاج اتصف بالود، والتعاون، والتفاني، والحرص على تقديم الخدمات، والإحسان، والمرح والحميمية ومن جهة نظر أكثرية الحجاج عينة الدراسة.

جدول رقم (١٣) يبين التوزيع التكراري لسمات التفاعل الاجتماعي بين رجال الأمن والحجاج من وجهة نظر الحجاج

م	يمكن وصف رجال الأمن بأنهم ..	أوافق بدرجة عالية		أوافق		لا أوافق		لا أدري		لا إجابة		المتوسط	الانحراف المعياري
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
١	ودودون مع الحجاج بدرجة تجلب الثقة ..الخ	٣١٢	٣١.٠	٤٤٤	٤٤,١	١٩١	١٩,٠	٢٦	٢,٦	٣٣	٣,٣٠	٣,٠٧١	٠,٧٨٧
٢	متعاونون بدرجة مريحة جداً	٢٤٥	٢٤.٤	٤٨٧	٤٨,٤	٢٠١	٢٠,٠	٢٩	٢,٩	٤٤	٤,٤٠	٢,٩٨٥	٠,٧٦٥
٣	تواقون لمساعدة الغرباء بدرجة تستدعي ..الخ	١٩٣	١٩.٢	٤٨٤	٤٨,١	٢٥٩	٢٥,٧	٣٣	٣,٣٠	٣٧	٣,٧	٢.٨٦٤	٠,٧٦٥
٤	يحرصون على تقديم المعلومات للحجاج	٢١٠	٢٠,٩	٤٨٨	٤٨,٥	٢٣٦	٢٣,٥	٣٢	٣,٢	٤٠	٤,٠	٢,٩٠٧	٠,٧٦٦
٥	يحسنون التعامل مع الحجاج بدرجة ..الخ	١٩٤	١٩,٣	٤٨٤	٤٨,١	٢٥٥	٢٥,٣	٢٩	٢,٩	٤٤	٤,٤٠	٢,٨٧٦	٠,٧٥٧
٦	تعاملهم مع الحجاج فظ بدرجة مزعجة	١٠٩	١٠,٨	١٩٣	١٩,٢	٦١٣	٦٠,٩	٤٩	٤,٩	٤٢	٤,٢	٢,٣٧٦	٠,٧٥٠
٧	يحاولون إضفاء أجواء المرح في .. الخ	١٤٠	١٣,٩	٥٣٧	٥٣,٤	٢٣٧	٢٣,٦	٥٠	٥,٠	٤٢	٤,٢	٢,٧٩٦	٠,٧٤٧
٨	متميزون باللياقة في تعاملهم مع الحجاج ..الخ	١٧٥	١٧,٤	٥٨١	٥٧,٨	١٧٦	١٧,٥	٣٦	٣,٦	٣٨	٣,٨	٢,٩٢٥	٠,٧١١
المعدل العام												٢,٨٥٤	٠,٥٦٢

س٨ ما حصيلة التفاعل الاجتماعي للحجاج من وجهة نظرهم ؟

الإجابة على السؤال الثامن:

يتضح من الجدول رقم (١٤) أن ٨،٦،٥،٤،٣،٢،١ حظيت على متوسطات حسابية أعلى من ٢,٥ مما يعني أن أكثرية أفراد عينة الدراسة وافقت على أنها

أ . تعرفت على بعض عادات وتقاليد المجتمع السعودي.

ب . تعرفت على بعض المفاهيم المرتبطة ببعض جوانب العبادات.

ج . تعرفت على بعض الكلمات الجديدة من اللغة العربية.

د . نسيت إحساسها بالغربة أثناء الزيارة.

هـ. تعرفت على بعض المعالم الحضارية لهذه البلاد.

و . تولد لديها انطباع إيجابي تجاه أفراد المجتمع.

ز . شعرت بدفء العلاقات القائمة بين الحجاج وأفراد المجتمع.

جدول رقم (١٤) يبين التوزيع التكراري لحصيلة التفاعل الاجتماعي للحجاج من وجهة نظر الحجاج

م	الحصيلة العامة للتفاعل الاجتماعي ...	أوافق بدرجة عالية		أوافق		لا أوافق		لا أدري		لا إجابة		المتوسط	الانحراف المعياري
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
١	تعرفت أثناء زيارتي هذه على بعض العادات والتقاليد	٣٠٥	٣٠,٣	٤٠٤	٤٠,٢	٢٠٥	٢٠,٤	٥٢	٥,٢	٤٠	٤,٠	٢.٩٩٦	٠.٨٦٣
٢	تعرفت أثناء زيارتي هـذه على مفاهيم ..الخ	٣٦٣	٣٦,١	٤٥٩	٤٥,٦	١٢٥	١٢,٤	٢٦	٢,٦	٣٣	٣.٣٠	٣.١٩١	٠.٧٥٧
٣	تعرفت أثناء زيارتي هـذه على كلمات ..الخ	٢٠٢	٢٠,١	٤٨١	٤٧,٨	٢٢٨	٢٢,٧	٥١	٥,١	٤٤	٤.٤٠	٢.٨٦٧	٠,٨٠١
٤	نسيت إحساسي بالغربـة أثناء هذه الزيارة	٢٩٩	٢٩,٧	٤٣٩	٤٣,٦	٢٠٤	٢٠,٣	٢٨	٢,٨	٣٦	٣,٦	٣,٠٤٠	٠,٧٩٦
٥	تعرفت أثناء زيارتي هـذه على المعالم ..الخ	٣٥٣	٣٥,١	٤٤٩	٤٤,٦	١٤١	١٤,٠	٣١	٣,١	٣٢	٣.٢	٣,١٥٤	٠,٧٨٢
٦	تولد لدي انطباع إيجـابي تجاه أفراد هذا المجتمع	٢٨٧	٢٨,٥	٤٩٢	٤٨,٩	١٤٦	١٤,٥	٤٥	٤,٥	٣٦	٣,٦	٣.٠٥٣	٠,٧٩٤
٧	تولد لدي انطباع سـلبي تجاه بعض أفراد المجتمع	٣٦	٣,٦	١٥٢	١٥,١	٧٠٨	٧٠,٤	٧٧	٧,٧٠	٣٣	٣.٣٠	٢,١٥١	٠,٦٠١
٨	رغم الزيادة الملحوظـة في أعداد الحجاج ..الخ	٢٧٧	٢٧,٥	٥٠٤	٥٠,١	١٥٠	١٤,٩	٣٩	٣,٩	٣٦	٣,٦	٣,٠٥١	٠,٧٧٤
المعدل العام												٢,٩٤١	٠,٤٧٩

س٩ هل هناك اختلاف في سمات التفاعل الاجتماعي بين مقدمي الخدمات والحجاج وفقاً لخصائص الحجاج التالية ؟

(أ) الحج برفقة العائلة (ب) الفئات العمرية (ج) مستوى التعليم (د) الخبرة في السفر قبل الحج

الإجابة على السؤال التاسع:

أ . بالنسبة للحج برفقة العائلة :

يتضح من الجدول رقم (١٥) أن قيم اختبار (ت) دالة لصالح الحجاج الذين أفادوا بمرافقة عائلاقم لهم أثناء الزيارة على أن تفاعلهم الاجتماعي أكثر إيجابية مع مقدمي الخدمات التالية:

١ . خدمات استقبال حجاج الوصول بالمطار.

٢ . خدمات سائقي المركبات المستخدمة في الحج.

٣ . مسئولي مكتب الأدلاء بالمدينة المنورة.

مما يعني أن الحجاج القادمين برفقة عائلاقم قد لمسوا السمات الإيجابية للتفاعل الاجتماعي من مقدمي الخدمات المشار إليها بعاليه بصورة ملموسة أكثر من زملائهم الحجاج القادمين بدون عائلاقم.

كما تعني نتائج الجدول رقم (١٥) أن السمات الإيجابية للتفاعل الاجتماعي من قبل بقية فئات مقدمي الخدمات للحجاج كانت مدركة بدرجة متساوية تقريباً من قبل الحجاج المرافقين لعائلاقم وغير المرافقين لعائلاقم. ويمكن القول بأن الحجاج القادمين برفقة عائلاقم وجدوا عناية خاصة في التعامل من مقدمي الخدمات المحددة في ١،٢،٣.

جدول رقم (١٥) يبين نتائج اختبار " ت " للعينات المستقلة لمتوسطات أبعاد جوانب التفاعل الاجتماعي بين الحجاج ومقدمي الخدمة كل على حدة ووجود نساء (عائلات) مرافقات لأفراد عينة الدراسة

محاور سمات التفاعل الاجتماعي	وجود نساء مرافقات	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	متوسط الاختلاف	درجة الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
١. خدمات استقبال حجاج الوصول بالمطار	نعم	٦٣١	٢,٩١٨	٠,٤٦٠	٠,٠٩٠٤	٩٥٩	٢,٨٨	٠,٠١
	لا	٣٣٠	٢,٨٢٧	٠,٤٦٩				
٢. سائقى المركبات	نعم	٦٣٢	٢,٨١٨٧	٠,٥٠٥	٠,٠٨٥٤	٩٦٢	٢,٥١	٠,٠٥
	لا	٣٣٢	٢,٧٣٣٣	٠,٤٩٨				
٣. مسئولي مكتب الخدمة الميدانية للطوافة	نعم	٦٢٦	٢,٧٣٣٧	٠,٥٥٢	٠,٠٣١-	٩٥٠	٠,٥٧-	غ . د
	لا	٣٢٦	٢,٧٥٥	٠,٥٥١				
٤. خدمات الباعة	نعم	٦٢٨	٢,٧٨٦	٠,٥٢٧	٠,٠٣٧٦	٩٥٢	١,٠٤	غ . د
	لا	٣٢٦	٢,٧٤٨	٠,٥٣٩				
٥. مسئولي مكتب الأدلاء بالمدينة المنورة	نعم	٥٧٧	٣,٠٠٧	٠,٥٣٨	٠,٠٩٥٧	٨٦٣	٢,٤٠	٠,٠٥
	لا	٢٨٨	٢,٩١١	٠,٥٨٣				
٦. رجال الأمن	نعم	٦٢١	٢,٨٢٩	٠,٥٧٤	٠,٠٥٦-	٩٤١	١,٤٦-	غ . د
	لا	٣٢٢	٢,٨٨٥	٠,٥٢٨				
٧. الحصيلة العامة للتفاعل الاجتماعي.	نعم	٦٢٢	٢,٩١٧	٠,٤٨٣	٠,٠٤٣-	٩٤٦	١,٢٩-	غ . د
	لا	٣٢٦	٢,٩٥٩	٠,٤٥٩				

ب . بالنسبة للفئات العمرية لأفراد عينة الدراسة من الحجاج :

يتضح من الجدول رقم (١٦) أن قيم اختبار (ف) دالة لصالح الحجاج الذين يأتون من الفئات العمرية التالية:

(١) ٤٠-٤٩ سنة مقابل ٥٠-٥٩ سنة (٢) ٤٠-٤٩ سنة مقابل ٦٠-٦٩ سنة

على أن تفاعلهم الاجتماعي أكثر إيجابية مع مقدمي الخدمات التالية:

١- سائقي المركبات المستخدمة في الحج.
٢- مسئولي مكتب الخدمة الميدانية للطوافة.
٣- الباعة في الأسواق.
٤- رجال الأمن.

مما يعني أن المسنين من الحجاج الذين تكون أعمارهم ما بين (٥٠-٥٩) سنة و (٦٠-٦٩) سنة يكون تفاعلهم الاجتماعي أقل من بقية الفئات العمرية للحجاج أثناء تعاملهم مع فئات مقدمي الخدمات المشار إليها في ١،٢،٣،٤.

جدول رقم (١٦) يبين نتائج اختبار " ف " تحليل التباين أحادى الاتجاه لمتوسطات أبعاد جوانب التفاعل الاجتماعي بين الحجاج ومقدمي الخدمة كل على حده حسب الفئات العمرية لأفراد عينة الدراسة

م	محاور سمات التفاعل الاجتماعي	مصدر التباين	درجه الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة اختبار (ف)	مستوى الدلالة
١	خدمات استقبال حجاج الوصول بالمطار	بين المجموعات	٦	١,٣٩٧٩	٠,٢٣٣٠	١,٠٧١	غ . د
		مع المجموعات	٩٧١	٢١١,٢٥٢٧	٠,٢١٧٦		
		المجموع	٩٧٧	٢١٢,٦٥٠٦			
٢	سائقي المركبات	بين المجموعات	٦	٦,٥٢٨٩	١,٠٨٨٢	٤,٣٤٨	٠,٠٠١
		مع المجموعات	٩٧٥	٢٤٤,٠٠٩٦	٠,٢٥٠٣		
		المجموع	٩٨١	٢٥٠,٥٣٨٥			
٣	مسئولي مكتب الخدمة الميدانية للطوافة	بين المجموعات	٦	٨,١٤٠٩	١,٣٥٦٨	٤,٥٤٠	٠,٠٠١
		مع المجموعات	٩٦٣	٢٨٧,٨٠٤٤	٠,٢٩٨٩		
		المجموع	٩٦٩	٢٩٥,٩٤٥٤			
٤	خدمات الباعة	بين المجموعات	٦	٨,٩٦٥٠	١,٤٩٤٢	٥,٣٥٨	٠,٠٠١
		مع المجموعات	٩٦٣	٢٦٨,٥٢٨٢	٠,٢٧٨٨		
		المجموع	٩٦٩	٢٧٧,٤٩٣٢			
٥	رجال الأمن	بين المجموعات	٦	٢,٨٠٩٣	٠,٤٦٨٢	١,٥٤٢	غ . د
		مع المجموعات	٨٧٥	٢٦٥,٦٥٤٥	٠,٣٠٣٦		
		المجموع	٨٨١	٢٦٨,٤٦٣٩			
٦	مسئولي مكتب الأدلاء بالمدينة المنورة	بين المجموعات	٦	٤,٣٢٨١	٠,٧٢١٤	٢,٣٣٨	غ . د
		مع المجموعات	٩٥٣	٢٩٤,٠٢٩٥	٠,٣٠٨٥		
		المجموع	٩٥٩	٢٩٨,٣٥٧٦			
٧	الحصيلة العامة للتفاعل الاجتماعي	بين المجموعات	٦	٧,٩٠٧٤	١,٣١٧٩	٥,٩٥٢	٠,٠٠١
		مع المجموعات	٩٥٧	٢١١,٩٠١٤	٠,٢٢١٤		
		المجموع	٩٦٣	٢١٩,٨٠٨٧			

ج . بالنسبة لمؤسسات الطوافة :

يتضح من الجدول رقم (١٧-١) أن قيم اختبار (ف) دالة لصالح الحجاج التابعين لمؤسسات الطوافة

١ . الدول العربية مقابل تركيا وأوربا وأمريكا
٢ . الدول العربية مقابل دول جنوب شرق آسيا
٣ . الدول العربية مقابل حملات دول الخليج
٤ . الدول العربية مقابل دول جنوب آسيا
٥. الدول الإفريقية غير العربية مقابل دول جنوب أسيا

والذين يرون أن تفاعلهم الاجتماعي أكثر إيجابية مع مسئولي الاستقبال بالمطار (وفق المقارنات الزوجية).

جدول رقم (١٧ – ١): يبين نتائج المقارنة البعدية لسمات التفاعل الاجتماعي بين خدمات استقبال حجاج الوصول بالمطـــار والحجاج حسب مؤسسات الطوافة باستخدام شيفيه

مؤسسات الطوافة :	٢	٣	٤	٦	١	٥	٧	متوسطات المجموعات	
٧ – إيران								٧	٢,٧٩
٥ – دول جنوب آسيا								٥	٢,٧٩
١ – دول الخليج العربي								١	٢,٨١
٦ – دول جنوب شرق آسيا								٦	٢,٨٤
٤ – تركيا وأوربا وأمريكا								٤	٢.٨٦
٣ – الإفريقية غير العربية						*		٣	٢.٩٧
٢ – الدول العربية			*	*	*	*	*	٢	٣,١٤

كما يتضح من الجدول رقم (١٧-٢) أن قيم اختبار (ف) دالة لصالح الحجاج التابعين لمؤسسات الطوافة

١ . الدول العربية مقابل تركيا وأوربا وأمريكا.
٢ . إيران مقابل تركيا وأوربا وأمريكا.
٣ . الدول الإفريقية مقابل تركيا وأوربا وأمريكا.
٤ . الدول العربية مقابل دول جنوب شرق آسيا.
٥ . إيران مقابل دول جنوب شرق آسيا.
٦ . الدول الإفريقية مقابل دول جنوب شرق آسيا.
٧ . دول جنوب شرق آسيا مقابل دول جنوب آسيا.
٨ . تركيا وأوروبا وأمريكا مقابل دول جنوب آسيا.
٩ . حملات دول الخليج مقابل دول جنوب آسيا.
١٠ . الدول العربية مقابل دول جنوب آسيا.
١١ . إيران مقابل دول جنوب آسيا.
١٢ . الدول الإفريقية مقابل دول جنوب آسيا.

والذين يرون أن تفاعلهم الاجتماعي أكثر إيجابية مع سائقي المركبات (٤) المستخدمة في الحج.

جدول رقم (١٧-٢) يبين نتائج المقارنة البعدية لسمات التفاعل الاجتماعي بين سائقي المركبات والحجاج حسب مؤسسات الطوافة باستخدام شيفيه

مؤسسات الطوافة :	٣	٧	٢	١	٤	٦	٥	متوسطات المجموعات	
٥ – دول جنوب آسيا								٥	٢,٤٦
٦ – دول جنوب شرق آسيا							*	٦	٢,٧١
٤ – تركيا وأوربا وأمريكا							*	٤	٢,٧٤
١ – دول الخليج العربي							*	١	٢,٨٢
٢ – الدول العربية					*	*	*	٢	٣,٠١
٧ – إيران					*	*	*	٧	٣,٠٤
٣ – الإفريقية غير العربية					*	*	*	٣	٣,٠٥

ويمكن القول بأن التفاعل الاجتماعي الإيجابي لحجاج المؤسسات وفق الترتيب التنازلي التالي

١ . دول جنوب آسيا
٢ . تركيا وأوربا وأمريكا
٣ . دول جنوب شرق آسيا

لم يكن مدركاً بصورة ملموسة (وفق المقارنات الزوجية).

ويتضح من الجدول رقم (١٧_٣) أن قيم اختبار (ف) دالة لصالح الحجاج التابعين لمؤسسات الطوافة

١ . الدول الأفريقية مقابل دول جنوب شرق آسيا
٢ . دول جنوب شرق آسيا مقابل دول جنوب آسيا
٣ . الدول العربية مقابل دول جنوب آسيا
٤ . تركيا وأوربا وأمريكا مقابل دول جنوب آسيا
٥ . الدول الإفريقية مقابل دول جنوب آسيا
٦ . إيران مقابل دول جنوب آسيا
٧ . الدول العربية مقابل حملات دول الخليج
٨ . تركيا وأوربا وأمريكا مقابل حملات دول الخليج
٩ . الدول الإفريقية مقابل حملات دول الخليج
١٠. إيران مقابل حملات دول الخليج

والذين يرون أن تفاعلهم الاجتماعي أكثر إيجابية مع مسئولي مكاتب الخدمات الميدانية للطوافة.

ويمكن القول بأن التفاعل الإيجابي لحجاج مؤسسات وحملات الحج وفق الترتيب التنازلي التالي

١. دول جنوب آسيا.
٢. حملات دول الخليج.
٣. دول جنوب شرق آسيا.

لم يكن مدركاً بصورة ملموسة لدى عينة الدراسة (وفق المقارنات الزوجية).

جدول رقم (١٧-٣) يبين نتائج المقارنة البعدية لسمات التفاعل الاجتماعي بين مسئولي مكتب الخدمة الميدانية للطوافة والحجاج حسب مؤسسات الطوافة باستخدام شيفيه

مؤسسات الطوافة	٧	٣	٤	٢	٦	٥	١	متوسطات المجموعات	
١ – دول الخليج العربي								١	٢,٤٦
٥ – دول جنوب آسيا								٥	٢,٥٣
٦ – دول جنوب شرق آسيا						*		٦	٢,٧٤
٢ – الدول العربية						*	*	٢	٢,٨٠
٤ – تركيا وأوروبا وأمريكا						*	*	٤	٢,٨١
٣ – الإفريقية غير العربية					*	*	*	٣	٢,٩٣
٧ – إيران						*	*	٧	٢,٩٩

الجدول رقم (١٧-٤) يبين لنا أن قيم اختبار (ف) دالة لصالح الحجاج التابعين لمؤسسات الطوافة

١. إيران مقابل الدول الإفريقية
٢. الدول الأفريقية مقابل تركيا وأوروبا وأمريكا
٣. إيران مقابل تركيا وأوروبا وأمريكا
٤. الدول الأفريقية مقابل دول جنوب شرق آسيا
٥. إيران مقابل دول جنوب شرق آسيا
٦. الدول الأفريقية مقابل الدول العربية
٧. إيران مقابل الدول العربية
٨. الدول الأفريقية مقابل حملات دول الخليج
٩. إيران مقابل دول جنوب آسيا
١٠. الدول العربية مقابل دول جنوب آسيا
١١. دول جنوب شرق آسيا مقابل دول جنوب آسيا
١٢. تركيا وأوروبا وأمريكا مقابل دول جنوب آسيا
١٣. الدول الإفريقية مقابل دول جنوب آسيا
١٤. إيران مقابل دول جنوب آسيا

والذين يرون أن تفاعلهم الاجتماعي أكثر إيجابية مع الباعة في الأسواق، حيث نرى أن حجاج مؤسسات دول إفريقية غير العربية وإيران هم أكثر الناس تفاعلاً مع الباعة، وقد يكون سبب ذلك وجود أعداد كبيرة من حجاج تلك الدول في الأسواق حاملين معهم بعض المنتجات الوطنية لهم بهدف بيعها. كما يمكن القول بأن حجاج جنوب آسيا أقل الحجاج تفاعلاً مع الباعة في الأسواق.

جدول رقم (١٧-٤) يبين نتائج المقارنة البعدية لسمات التفاعل الاجتماعي بين خدمات الباعة حسب مؤسسات الطوافة باستخدام شيفيه

مؤسسات الطوافة :	٧	٣	٤	٦	٢	١	٥	متوسطات المجموعات	
٥ - دول جنوب آسيا								٥	٢,٤٦
١ - دول الخليج العربي								١	٢,٥٨
٢ - الدول العربية							*	٢	٢,٦٧
٦ - دول جنوب شرق آسيا							*	٦	٢,٧٢
٤ - تركيا وأوربا وأمريكا							*	٤	٢,٧٥
٣ - الإفريقية غير العربية			*	*	*	*	*	٣	٣,١٥
٧ - إيران		*	*	*	*	*	*	٧	٣,٤١

يتضح من الجدول رقم (١٧-٥) أن قيم اختبار (ف) دالة لصالح الحجاج التابعين لمؤسسات الطوافة

١. الدول العربية مقابل الدول الإفريقية
٢. الدول العربية مقابل دول جنوب آسيا
٣. الدول العربية مقابل دول جنوب شرق آسيا
٤. الدول العربية مقابل تركيا وأوروبا وأمريكا
٥. الدول العربية مقابل حملات دول الخليج
٦. إيران مقابل حملات دول الخليج

والذين يرون أن تفاعلهم الاجتماعي أكثر إيجابية مع رجال الأمن، أي أن حجاج الدول العربية أكثر تفاعلاً مع رجال الأمن (في ضوء المقارنات الزوجية). وربما يرجع ذلك إلى عامل اللغة.

جدول رقم (١٧-٥) يبين نتائج المقارنة البعدية لسمات التفاعل الاجتماعي بين رجال الأمن والحجاج حسب مؤسسات الطوافة باستخدام شيفيه

مؤسسات الطوافة	٢	٧	٣	٥	٦	٤	١	متوسطات المجموعات	
١ - دول الخليج العربي								١	٢,٧٤
٤ - تركيا وأوربا وأمريكا								٤	٢,٨٦
٦ - دول جنوب شرق آسيا								٦	٢,٨٧
٥ - دول جنوب آسيا								٥	٢,٩٣
٣ - الإفريقية غير العربية								٣	٣,٠٣
٧ - إيران							*	٧	٣,١٤
٢ - الدول العربية			*	*	*	*	*	٢	٣,٢٨

يتضح من الجدول رقم (١٧-٦) أن قيم اختبار (ف) دالة لصالح الحجاج التابعين لمؤسسات الطوافة

١. الدول الإفريقية مقابل حملات دول الخليج.
٢. الدول العربية مقابل حملات دول الخليج.
٣. الدول الإفريقية مقابل تركيا وأوروبا وأمريكا.
٤. الدول العربية مقابل تركيا وأوروبا وأمريكا.
٥. الدول الإفريقية مقابل دول جنوب آسيا.
٦. الدول العربية مقابل دول جنوب آسيا.
٧. الدول الإفريقية مقابل دول جنوب شرق آسيا.
٨. الدول العربية مقابل دول جنوب شرق آسيا.
٩. الدول الإفريقية مقابل إيران.
١٠. الدول العربية مقابل إيران.
١١. حملات دول الخليج مقابل إيران.
١٢. تركيا وأوروبا وأمريكا مقابل إيران.
١٣. دول جنوب آسيا مقابل إيران.
١٤. دول جنوب شرق آسيا مقابل إيران.

والذين يرون أن تفاعلهم الاجتماعي أكثر إيجابية مع مسئولي مكاتب الأدلاء بالمدينة المنورة، أي أن حجاج الدول الإفريقية غير العربية وحجاج الدول العربية الأكثر تفاعلاً، وحجاج إيران الأقل تفاعلاً مع مسئولي الأدلاء بالمدينة المنورة.

جدول رقم (١٧-٦) يبين نتائج المقارنة البعدية لسمات التفاعل الاجتماعي بين مسئولي مكتب الأدلاء بالمدينة المنورة والحجاج حسب مؤسسات الطوافة باستخدام شيفيه

مؤسسات الطوافة	٣	٢	١	٤	٥	٦	٧	متوسطات المجموعات	
٧ – إيران								٧	٢,٢٨
٦ – دول جنوب شرق آسيا							*	٦	٢,٧٢
٥ – دول جنوب آسيا							*	٥	٢,٧٦
٤ – تركيا وأوربا وأمريكا							*	٤	٢,٧٨
١ – دول الخليج العربي							*	١	٢,٧٩
٢ – الدول العربية			*	*	*	*	*	٢	٣,٠٩
٣ – الإفريقية غير العربية			*	*	*	*	*	٣	٣,١٩

د. بالنسبة للمستوى التعليمي :

يتضح من الجدول رقم (١٨) أن قيم اختبار (ف) دالة فقط لصالح الحجاج الذين يحملون الشهادات التالية:

١. غير المتعلمين مقابل حاملي المتوسطة.

٢. حاملو المتوسطة مقابل حاملي الشهادة الجامعية.

٣. حاملو الثانوية مقابل حاملي الشهادة الجامعية.

٤. غير المتعلمين مقابل حاملي الشهادة الجامعية.

على أن تفاعلهم الاجتماعي أكثر إيجابية مع سائقي ومسئولي مكاتب الأدلاء بالمدينة المنورة، مما يعني أن من لديه تعليم أقل بين الحجاج يكون تفاعله أكثر ممن لديه تعليم جامعي، لأن معايير المتعلم الجامعي من الحجاج تكون عالية، ولذلك تقل درجات تفاعلهم الاجتماعي مع مقدمي الخدمات بصورة عامة.

جدول رقم (١٨) يبين نتائج اختبار " ف " تحليل التباين أحادى الاتجاه لمتوسطات أبعاد جوانب التفاعل الاجتماعي بين الحجاج ومقدمي الخدمة كل على حدة حسب المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة

محاور سمات التفاعل الاجتماعي	مصدر التباين	درجه الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة اختبار (ف)	مستوى الدلالة
١ - خدمات استقبال حجاج الوصول بالمطار	بين المجموعات	٤	٠,٨١٠٨	٠,٢٠٢٧	٠,٩٣٠٤	غ . د
	مع المجموعات	٩٦٩	٢١١,٠٩٠٥	٠,٢١٧٨		
	المجموع	٩٧٣	٢١١,٩٠١٢			
٢- سائقي المركبات	بين المجموعات	٤	٣,٤٩٦٨	٠,٨٧٤٢	٣,٤٨٠٥	٠,٠١
	مع المجموعات	٩٧٣	٢٤٤,٣٨٨٣	٠,٢٥١٢		
	المجموع	٩٧٧	٢٤٧,٨٨٥٠			
٣- مسئولي مكتب الخدمة الميدانية للطوافة	بين المجموعات	٤	٢,٠٨٩٠	٠,٥٢٢٢	١,٧٢٣٦	غ . د
	مع المجموعات	٩٦١	٢٩١,١٨٩٣	٠,٣٠٣٠		
	المجموع	٩٦٥	٢٩٣,٢٧٨٣			
٤- خدمات الباعة	بين المجموعات	٤	٢,٦٧٦٣	٠,٦٦٩١	٢,٣٦٠٢	غ . د
	مع المجموعات	٩٦١	٢٧٢,٤٢٥٥	٠,٢٨٣٥		
	المجموع	٩٦٥	٢٧٥,١٠١٨			
٥ - رجال الأمن	بين المجموعات	٤	٠,٣٢٨٥	٠,٠٨٢١	٠,٢٦٦٣	غ . د
	مع المجموعات	٨٧١	٢٦٨,٦٣٧٥	٠,٣٠٨٤		
	المجموع	٨٧٥	٢٦٨,٩٦٦٠			
٦ - مسئولي مكتب الأدلاء بالمدينة المنورة	بين المجموعات	٤	١٧,٤٩٦٧	٤,٣٧٤٢	١٤,٧٠٨٨	٠,٠٠١
	مع المجموعات	٩٥٠	٢٨٢,٥١٦٩	٠,٢٩٧٤		
	المجموع	٩٥٤	٣٠٠,٠١٣٦			
٧- الحصيلة العامة للتفاعل الاجتماعي	بين المجموعات	٤	٧,٤١١٧	١,٨٥٢٩	٨,٤١٨٢	٠,٠٠١
	مع المجموعات	٩٥٤	٢٠٩,٩٨٤٧	٠,٢٢٠١		
	المجموع	٩٥٨	٢١٧,٣٩٦٥			

٣-٢ التعليق على نتائج الدراسة الميدانية

رغم قيام الباحثين باستخدام المتوسط الحسابي المثالي (٢,٥) لمناقشة الجداول من (٨) إلى (١٣) إلا أن هناك مجموعة من الملاحظات على هذه الجداول منها:

١ . يتضمن الجدول رقم (٨) سمات التفاعل الاجتماعي بين مقدمي خدمات الاستقبال والحجاج القادمين، إلا أننا نجد تحت خانة لا أوافق أمام الفقرات ١،٢،٣،٤،٧،٨،٩،١٠،١١،١٢ نسبا لا تقل عن ١١,٤٪ ولا تزيد عن ٣٤,٧٪ . مما يعني أن هناك شكوى بين أوساط الحجاج القادمين وفق قيم تلك النسب والتي لا يمكن تجاهلها، وأن السمات المضمنة غير محققة بتلك النسب من وجهة نظر عينة الدراسة.

٢ . يتضمن الجدول رقم (٩) سمات التفاعل الاجتماعي بين سائقي المركبات والحجاج (عينة الدراسة)، إلا أننا نجد تحت خانة لا أوافق أمام الفقرات ١،٢،٣،٥،٦،٧،٨،٩،١٠ نسبا لا تقل عن ٢٠٪ ولا تزيد عن ٤١,٦٪ مما يعني أن هناك عدم رضا بين أوساط الحجاج بمقادير تلك النسب بشأن تعامل السائقين. ويمكن القول بأن المسنين من الحجاج هم أكثر المتضررين من تعامل سائقي المركبات.

٣ . يتضمن الجدول رقم (١٠) سمات التفاعل الاجتماعي بين مسئولي مكاتب الخدمات الميدانية والحجاج، إلا أننا نجد تحت خانة لا أوافق وأمام الفقرات ١،٢،٣،٤،٧،٨،٩،١٠،١١ نسبا لا تقل عن ١٨,٦٪ ولا تزيد عن ٣٢,١٪ مما يعني أن السمات المضمنة في تلك الفقرات غير محققة في ضوء مقادير تلك النسب.

٤ . يتضمن الجدول رقم (١١) سمات التفاعل الاجتماعي بين الباعة في الأسواق والحجاج، إلا أننا نجد تحت خانة لا أوافق وأمام الفقرات ١،٢،٣،٤،٦،٧،٨،٩،١٠ نسبا لا تقل عن ٢١,٣٪ ولا تزيد عن ٣٨,٥٪ مما يعني أن السمات المضمنة في تلك الفقرات غير محققة في ضوء مقادير تلك النسب.

٥ . يتضمن الجدول رقم (١٢) سمات التفاعل الاجتماعي بين مسئولي مكاتب الأدلاء بالمدينة المنورة والحجاج، إلا أننا نجد تحت خانة لا أوافق و أمام الفقرات ١،٢،٣،٤،٧،٨،٩،١٠،١١ نسبا لا تقل عن ٦,٨٪ ولا تزيد عن ١٦,٨٪.

٦ . يتضمن الجدول رقم (١٣) سمات التفاعل الاجتماعي بين رجال الأمن والحجاج، إلا أننا نجد تحت خانة لا أوافق وأمام الفقرات ١،٢،٣،٤،٥،٧،٨ نسبا لا تقل عن ١٧,٥٪ ولا تزيد عن ٢٥,٧٪ مما يعني أن السمات المضمنة في تلك الفقرات غير محققه في ضوء مقادير تلك النسب.

الفصل الرابع

مقترحات وتوصيات الدراسة

نوجز فيما يلي أهم التوصيات والمقترحات التي نراها

١ . حيث إن الخدمات ضرورية في الحج فعلى مقدميها أن يتمكنوا من كل كفايات تقديمها والتي من أهمها

أ . التحلي بالسمات الأخلاقية كالابتسامة والمرونة والعطف......الخ.

ب. إتقان العمل وفق معايير الجودة.

ج. إتقان لغات (طالبي) مستقبلي الخدمات بشكل مُرضِي.

د . مراعاة المسنين في مراحل الزيارة من مقدمي الخدمات.

٢ . إعداد نظام لتقويم أداء مقدمي الخدمات العامة يقوم بالمشاركة فيه الحجاج والمسئولين ومقدمي الخدمات في كل مرحلة من مراحل أداء المناسك.

٣ . تكثيف وتطوير الدورات التدريبية لمقدمي الخدمات بهدف تحسين قدراتهم بحيث تتضمن تلك الدورات ما يلي :

أ . المعارف والمهارات والاتجاهات النفسية المرتبطة بالمهنة.

ب. أن يخصص جزء من الدورات التدريبية لتعريف مقدمي الخدمات على ثقافات الشعوب.

ج. أن يخصص جزء من الدورات لتمكين مقدمي الخدمات من لغات الحجاج بشكل يؤدي إلى حسن الاتصال المطلوب في المواقف الخدمية.

د. أن يخصص جزء من الدورات في لموضوع صناعة الخدمات المتعلقة بالحج والعمرة.

هـ. أن تقدم الدورات تحت إشراف ورعاية جهات مقدمي الخدمات بالتنسيق مع الهيئات العلمية مثل الجامعات والكليات ومراكز الأبحاث ..... الخ.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً : المصادر :

١. القرآن الكريم .

٢. فقه السنة ، السيد سابق ، دار الكتاب العربي ، بيروت ، ١٣٩١هـ .

٣. رياض الصالحين ، الإمام النووي ، مكتبة الغزالي ، دمشق _ بيروت .

٤. الموسوعة الذهبية للحديث النبوي الشريف وعلومه ، مركز التراث لأبحاث الحاسب الآلي ، عمان، الأردن ، ١٤١٨هـ .

ثانياً : المراجع العربية :

١. الجبري ، أسماء عبد العال ، محمد مصطفى الديب ، " سيكولوجية التعاون والتنافس والفردية"، عالم الكتب ، القاهرة ، ١٤١٩هـ .

٢. حافظ ، نبيل عبد الفتاح ، عبدالرحمن سيد سليمان ، سميرة شند ، " مقدمة في علم النفس الاجتماعي " ، مكتبة زهراء الشرق ، القاهرة ، د.ت .

٣. حميد ، صالح عبدالله ، " العمل إلى إشاعة روح الأخوة بين الحجاج والانتماء للأمة والواحدة " ، ندوة الإعلام في الحج ، جامعة أم القرى ١٤١٦هـ .

٤. حمزة ، مختار ، " أسس علم النفس الاجتماعي " ، دار البيان العربي ، جدة الطبعة الثانية ، ١٩٨٢م .

٥. درويش ، زين العابدين ، " علم النفس الاجتماعي أسسه وتطبيقاته " دار الفكر العربي ، القاهرة، ١٤١٩هـ .

٦. دعبس ، محمد يسري ، " العلاقات الاجتماعية للسائح رؤيته في أنثروبولوجيا السياحة " ، دار المعارف ، القاهرة ، ١٩٩٣م .

٧. الرفاعي ، هالة عبدالرحمن ، " التأثيرات الاجتماعية والثقافية للسياحة في المجتمع المحلي _ دراسة في أنثروبولوجيا السياحة " ، الملتقى المصري للإبداع والتنمية ، الإسكندرية ، ١٩٩٨م .

٨. زهران ، هارون عبدالسلام ، " علم النفس الاجتماعي " ، علم الكتب ، القاهرة ١٩٨٤م .

٩. سلامة ، أحمد عبدالعزيز ، عبدالسلام عبد الغفار ، " علم النفس الاجتماعي " ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، د.ت .

١٠. كفافي ، حسين ، " رؤية عصرية للتنمية السياحية في الدول النامية " ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، القاهرة ١٩٩١م .
١١. لامبرت ، وليم ، وولس لامبرت ، " علم النفس الاجتماعي " ، ترجمة سلوى المُلاَ ، دار الشروق ، القاهرة ١٤١٣هـ .
١٢. لطيف ، هدى سيد ، " السياحة النظرية والتطبيقية " ، الشركة العربية للنشر والتوزيع ، القاهرة، ١٩٩٤م .
١٣. ـــ ، " الأجهزة والمنظمات السياحية " ، الشركة العربية للنشر والتوزيع ، القاهرة ١٩٩٤م .
١٤. مليكة ، لويس كامل ، " قراءات في علم النفس الاجتماعي في الوطن العربي " ، لهيئة المصرية العامة للكتاب ، ١٩٧٩م .

ثالثاً : المراجع الأجنبية :

1. http://www.wttc.org/reports/wttc.tbrreport.htm.
2. http://www.word-torism.org/wtdayh-i-.htm.
3. http://www.wttc.org/reports/1997summit.htm.
2. http://www.word-torism.org/pressrel/codeofe.htm.

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج



تقييم بعض جوانب التفاعل الاجتماعي بين الحجاج
ومقدمي الخدمة لهم من وجهة نظر الحجاج
حج ١٤١٩هـ

أولاً : فضلاً أكمل البيانات التالية:

١ ـ هل برفقتك نساء (عائلة) ؟

[1] نعم. [2] لا.

٢ ـ العمر:

[1] أقل من ٢٠ سنة. [2] ٢١ ـ ٢٩ سنة. [3] ٣٠ ـ ٣٩ سنة.
[4] ٤٠ ـ ٤٩ سنة. [5] ٥٠ ـ ٥٩ سنة. [6] ٦٠ ـ ٦٩ سنة.
[7] ٧٠ سنة أو أكثر.

٣ ـ الجنسية: ....

٤ ـ مستوى التعليم:

[1] غير متعلم. [2] ابتدائي. [3] متوسط.
[4] ثانوي. [5] جامعي.

٥ ـ العمل الحالي:

[1] موظف. [2] تاجر. [3] طالب. [4] حرفي. [5] غير ذلك.

٦ ـ هل سبق لك السفر إلى خارج بلدك قبل مجيئك للحج

[1] نعم. [2] لا.

٧ ـ كم يوماً مضى عليك وأنت داخل المملكة العربية السعودية؟

[1] ١٤ يوماً أو أقل. [2] ١٥ ـ ٢١ يوماً.
[4] ٢١ ـ ٣٠ يوماً. [5] أكثر من ٣٠ يوماً.

ضع علامة (✔) أمام الإجابة التي تراها مناسبة للعبارات التالية:

م	أولاً: يمكن وصف المسؤولون بالمطار بأنهم:	أوافق بدرجة عالية	أوافق	لا أوافق	لا أدري
١	ودودون مع الحجاج بدرجة كبيرة.	1	2	3	
٢	متعاونون مع الحجاج بدرجة كبيرة.	1	2	3	
٣	متعاطفون مع الحجاج بدرجة كبيرة.	1	2	3	
٤	متفهمون لاحتياجات الحجاج بشكل واضح.	1	2	3	
٥	فطِنون في تعاملهم مع الحجاج.	1	2	3	
٦	مرتبكون أثناء تعاملهم مع الحجاج.		2	3	
٧	ملمون بلغات الحجاج إلى حد معقول.	1	2	3	
٨	متحمسون في الإجابة على استفسارات الحجاج.	1	2	3	
٩	يتصرفون بشكل لائق يدل على فهم العمل الذي يؤدونه.	1	2	3	
١٠	متحمسون تبدو عليهم آثار السعادة والمرح أثناء التعامل معهم.	1	2	3	
١١	قادرون على تقديم كافة الخدمات المطلوبة منهم بكفاءة عالية.	1	2	3	
١٢	تمنيت أن يكون مسئولو المطار أصدقائي على الدوام.	1	2	3	
	ثانياً: يمكن وصف السائقين بالعبارات التالية:				
١٣	ودودون مع الحجاج بدرجة كبيرة.	1	2	3	
١٤	متعاونون مع الحجاج بدرجة كبيرة.	1	2	3	
١٥	متعاطفون مع الحجاج.	1	2	3	
١٦	فطِنون في تعاملهم مع الحجاج.	1	2	3	
١٧	تصرفاتهم لائقة مع الحجاج.	1	2	3	
١٨	كان سائق المركبة متقناً لعمله بشكل واضح.	1	2	3	
١٩	كان سائق المركبة ملماً بالطرق بشكل واضح.	1	2	3	
٢٠	كان سائق المركبة ملتزماً بقواعد الأمن والسلامة أثناء قيادة المركبة.	1	2	3	
٢١	كان سائق المركبة ملماً بلغتي إلى حد ما.	1	2	3	
٢٢	تمنيت أن يكون سائق المركبة أحد أصدقائي على الدوام.	1	2	3	
	ثالثاً: يمكن وصف مسئولي مكتب الخدمة الميدانية للطوافة بأنهم:				
٢٣	ودودون مع الحجاج بدرجة كبيرة.	1	2	3	
٢٤	متعاونون مع الحجاج.	1	2	3	
٢٥	متعاطفون لتقديم المساعدات للحجاج.	1	2	3	
٢٦	متفهمون لاحتياجات الحجاج	1	2	3	
٢٧	كان تعاملهم مع الحجاج فظاً.	1	2	3	

ضع علامة (✔) أمام الإجابة التي تراها مناسبة للعبارات التالية:

م	العبارة	أوافق بدرجة عالية	أوافق	لا أوافق	لا أدري
٢٨	متوترون في تعاملهم مع الحجاج بشكل واضح.	1	2	3	
٢٩	متحمسون لخدمة الحجاج.	1	2	3	
٣٠	يصغون لمشاكل الحجاج بشكل مريح.	1	2	3	
٣١	يحاولون إضفاء أجواء من المرح في العمل.	1	2	3	
٣٢	قدم مسئولو مكتب الخدمة الميدانية للطوافة كافة الخدمات المطلوبة بمهارة عالية تستدعي الإعجاب.	1	2	3	
٣٣	تمنيت أن تستمر علاقتي الشخصية بمسئولي مكتب الخدمة الميدانية للطوافة إلى الأبد.	1	2	3	
	رابعاً: يمكن وصف الباعة في الأسواق بأنهم:				
٣٤	ودودون مع الحجاج بدرجة كبيرة.	1	2	3	
٣٥	متعاونون مع الحجاج بدرجة كبيرة.	1	2	3	
٣٦	تواقون لتقديم أفضل السلع للحجاج.	1	2	3	
٣٧	متقنون للغات الحجاج بدرجة مريحة.	1	2	3	
٣٨	فظون في تعاملهم مع الحجاج بشكل مزعج.	1	2	3	
٣٩	أمناء في تعاملهم مع الحجاج بشكل مريح.	1	2	3	
٤٠	كانت تصرفات الباعة لائقة مع الحجاج أثناء التعامل.	1	2	3	
٤١	كان المرح صفة سائدة في تعامل الباعة مع الحجاج.	1	2	3	
٤٢	يتمتع الباعة بأخلاقيات التجارة الإسلامية.	1	2	3	
٤٣	أتمنى أن أتعامل مع باعة مثل باعة هذا البلد دائماً.	1	2	3	
	خامساً: يمكن وصف مسئولي مكتب الأدلاء بالمدينة المنورة بأنهم:				
٤٤	ودودون مع الحجاج بدرجة كبيرة.	1	2	3	
٤٥	متعاونون مع الحجاج.	1	2	3	
٤٦	تواقون لتقديم المساعدات للحجاج.	1	2	3	
٤٧	متفهمون لاحتياجات الحجاج.	1	2	3	
٤٨	فظون في تعاملهم مع الحجاج.	1	2	3	
٤٩	متوترون طوال تعاملهم مع الحجاج بشكل واضح.	1	2	3	
٥٠	يصغون لمشاعر الحجاج بشكل مريح.	1	2	3	
٥١	متحمسون في خدمة الحجاج.	1	2	3	
٥٢	يحرصون على إضفاء أجواء المرح في العمل.	1	2	3	
٥٣	قدم مسئولو مكتب الأدلاء كافة الخدمات المطلوبة بمهارة عالية تستدعي الإعجاب.	1	2	3	
٥٤	تمنيت أن تستمر علاقتي الشخصية بمسئولي مكتب الأدلاء بالمدينة.	1	2	3	

ضع علامة (✔) أمام الإجابة التي تراها مناسبة للعبارات التالية:

م	العبارة	أوافق بدرجة عالية	أوافق	لا أوافق	لا أدري
	سادساً: يمكن وصف رجال الأمن بالتالي:				
٥٥	ودودون مع الحجاج بدرجة تجلب الثقة والاطمئنان.	1	2	3	
٥٦	متعاونون بدرجة مريحة جداً.	1	2	3	
٥٧	تواقون لمساعدة الغرباء بدرجة تستدعي الإعجاب.	1	2	3	
٥٨	يحرصون على تقديم المعلومات للحجاج.	1	2	3	
٥٩	يحسنون التعامل مع الحجاج بدرجة تستدعي الاحترام لهم.	1	2	3	
٦٠	تعاملهم مع الحجاج فظ بدرجة مزعجة.	1	2	3	
٦١	يحاولون إضفاء أجواء المرح في تعاملهم مع الحجاج.	1	2	3	
٦٢	متميزون باللباقة في تعاملهم مع الحجاج بشكل مريح.	1	2	3	
	سابعاً: ملاحظات عامة:				
٦٣	تعرفت أثناء زيارتي هذه على بعض عادات وتقاليد المجتمع السعودي.	1	2	3	
٦٤	تعرفت أثناء زيارتي هذه على مفاهيم مرتبطة ببعض جوانب العباذات.	1	2	3	
٦٥	تعرفت أثناء زيارتي هذه على كلمات جديدة من اللغة العربية.	1	2	3	
٦٦	نسيت إحساسي بالغربة أثناء هذه الزيارة.	1	2	3	
٦٧	تعرفت أثناء زيارتي هذه على بعض المعالم الحضارية لهذه البلاد.	1	2	3	
٦٨	تولد لدي انطباع إيجابي تجاه أفراد هذا المجتمع.	1	2	3	
٦٩	تولد لدي انطباع سلبي تجاه بعض أفراد المجتمع.	1	2	3	
٧٠	رغم الزيادة الملحوظة في أعداد الحجاج إلا أنني شعرت بدفء العلاقات بين الحجاج وأفراد المجتمع.	1	2	3	